

С наступлением жаркой погоды в Республике Алтай набирает обороты туристический сезон. Проверки Роспотребнадзора организаций, оказывающих услуги по реализации туристского продукта, показывают, что некоторыми из них нарушаются требования законодательства о защите прав потребителей. Так, плановая проверка в отношении ООО «Алтика», оказывающего туристские услуги, установила факт включения в договоры с потребителями условий, ущемляющих права потребителей.

Один из пунктов договора предусматривал расторжение договора со стороны исполнителя в одностороннем порядке. Действительно, по общему правилу, закрепленному пунктом 4 статьи 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» «изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом».

Однако при осуществлении предпринимательской деятельности к непреодолимой силе, то есть чрезвычайным и непредотвратимым при данных условиях обстоятельствам, согласно пункту 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) «не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств».

Указанное означает, что туроператоры должны исполнять соответствующие обязательства перед туристами «надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов» (статья 309 ГК РФ), поскольку в силу положений статьи 310 ГК РФ «односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом».

За нарушение прав потребителей туроператор несет ответственность, предусмотренную законом.

Каждому, кто собирается воспользоваться туристскими услугами, необходимо знать, что в соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.