



Деятельность по организации отдыха граждан и отношения, связанные с оказанием туристских услуг, регулируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Закон № 2300-1) и Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852 (Правила № 1852).

Туристским продуктом является оказываемый исполнителем (туроператором, турагентом, субагентом) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

До заключения договора исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Такая информация в обязательном порядке должна содержать сведения об общей цене туристского продукта в рублях, а также о его потребительских свойствах (качестве): 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, дополнительных услугах (статья 10 Закона № 2300-1, пункт 8 Правил № 1852).

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа. Договор в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Договор, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с

момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями договора (пункты 13-14 Правил № 1852).

Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта. Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не должны причинять ущерб материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы (статьи 4, 7 Закона № 2300-1, пункт 17 Правил № 1852).

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Также потребитель вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, к которым относятся: ухудшение указанных в договоре условий путешествия; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам - болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства (пункты 20-22 Правил № 1852).

Кроме того, при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать либо безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, либо соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, либо возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами

или третьими лицами.

Потребитель вправе также отказаться от исполнения договора, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем либо в случае обнаружения существенных недостатков оказанной услуги, и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (статья 29 Закона № 2300-1).

По договору, заключенному с потребителем турагентом (субагентом), ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор.

Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

При этом следует отметить, что по спорам, связанным с качеством туристского продукта, установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров, в связи с чем до обращения с исковым заявлением в суд потребителю необходимо предъявить претензию туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней со дня ее получения туроператором (часть 8 статьи 10 Закона № 132-ФЗ, пункты 24, 26 Правил № 1852).

В случае несоблюдения потребителем претензионного порядка по спорам, связанным с качеством туристской услуги, исковое заявление будет возвращено заявителю либо оставлено без рассмотрения. Доказательством направления претензии туроператору могут являться экземпляр претензии с отметкой о получении либо почтовое уведомление о вручении. Также потребителю следует учитывать, что претензия и исковое заявление должны содержать доказательства тех обстоятельств, на которые он ссылается как на основания своих требований (статья 56 Гражданского процессуального кодекса РФ).

Телефоны «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей туристских услуг в Республике Алтай: 8-38822-6-42-41, 8-38822-6-43-84. Звоните по будням с 9-00 до 18-00, в пятницы до 16-45. С 13-00 до 14-00 перерыв на обед. Общественная приемная находится по адресу: г.Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173. В районах консультации можно получить в территориальных отделах.

На федеральном уровне в круглосуточном режиме функционирует Единый консультационный центр Роспотребнадзора – 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).