

В связи с поступающими в Роспотребнадзор обращениями граждан, относительно порядка приобретения услуг по организации туристского похода (маршруты повышенной опасности) Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на следующее.

Экстремальные, горные, приключенческие и иные виды туризма, которые связаны с преодолением препятствий в природной среде (перевалов, вершин, порогов, каньонов, пещер и пр.), и на дистанциях, проложенных на искусственном рельефе, сопряжены для потребителей с высоким риском возникновения возможности нанесения ущерба здоровью, имущественным (материальным) интересам или морального вреда.

Как показывает практика, зачастую формированием, продвижением и реализацией подобного вида туристского продукта (фактически осуществляя туроператорскую деятельность) занимаются всевозможные некоммерческие клубы туристов без соответствующего документального оформления возникающих в этой связи правоотношений.

Поэтому в целях защиты своих потребительских прав, гражданам, имеющим намерение заказать или приобрести, либо заказывающим, приобретающим соответствующие туристские услуги (география которых не ограничивается Россией), необходимо обращать внимание на следующее.

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

При этом наличие потребительских правоотношений как таковых подразумевается, поскольку объектами правоотношений с участием потребителей являются действия участников соответствующих договоров (в данном случае – договора о реализации туристского продукта).

Причем, в соответствии со ст. 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности) наличие договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных указанным федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком обязательно.

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 (п.12 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452).

Статья 7 Закона о защите прав потребителей гарантирует право потребителя на то, чтобы услуги, в том числе туристские, были безопасны для жизни и здоровья потребителя.

При подготовке к путешествию, потребителю необходимо иметь ввиду, что согласно ст.14 Закона об основах туристской деятельности при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию, в частности:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об иных особенностях путешествия.

Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие необеспечения безопасности, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме и независимо от его вины в соответствии со ст. 14 Закона о защите прав потребителей. Право требовать возмещения вреда признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуги или нет.

Исполнитель услуги освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил.

При этом необходимо учитывать, что норма ст.7 Закона об основах туристской деятельности требует от туристов соблюдения во время путешествия правил личной безопасности.

В связи с вышеизложенным при заключении договора о реализации туристского продукта туристам следует внимательно изучить текст предлагаемого договора, потребовать пояснений по всем непонятным им пунктам, проследить чтобы в договоре были отражены все вопросы, имеющие непосредственное отношение к безопасности турпродукта.

При этом безусловной обязанностью туроператора (турагента) является указание в договоре всех его существенных условий, к которым 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 правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами.

Лица, осуществляющие турагентскую и туроператорскую деятельность, обязаны при подготовке туристов к путешествию и во время его совершения в целях реализации прав туриста, закрепленных ст. 6 Закона об основах туристской деятельности, предоставить исчерпывающие сведения об особенностях путешествия, об опасностях, с которыми могут столкнуться туристы, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

При возникновении чрезвычайных ситуаций туроператоры и турагенты, участвующие в реализации соответствующих туристских продуктов, обязаны оказать всестороннее содействие в реализации туристами всех своих законных прав на получение медицинской помощи и обеспечение личной безопасности.

Роспотребнадзор настоятельно рекомендует, в целях обеспечения собственной безопасности придерживаться приведенных выше правил. По всем вопросам, возникающим в этой связи, потребители могут обратиться по телефону горячей линии 8-800-100-0004 в рабочие дни с 10-00 до 17-00 (мск), звонок бесплатный из любого населенного пункта страны. В Республике Алтай обращаться в рабочие дни по тел: (838822) 64384: с 9-00 до 18-00.