

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

---

В разгар туристического сезона Лобненский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Московской области напоминает, что отношения в сфере оказания туристских услуг в Российской Федерации регулируются Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452 и иными нормативно-правовыми актами РФ, принятыми в соответствии с указанным федеральным законом. Кроме того, отношения с участием граждан, вытекающие из возмездных договоров, регулируются Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Законодательством закреплены основные права потребителя: право на качество и безопасность услуги, на получение необходимой информации об услуге, а также право на государственную и общественную защиту.

Важным положением, определяющим качество «туристского продукта» является норма, закрепленная в статье 10 Закона о туристской деятельности, определяющая, что реализация туристского продукта осуществляется на основании договора. Договор по реализации тура фирмой является публичным договором (статья 426 ГК РФ). Из этого следует, что фирма должна устанавливать цену тура и иные условия договора одинаковыми для всех потребителей, а также то, что она не может отказать в заключении договора при наличии тура.

В договоре об оказании туристических услуг обязательно должно быть указано следующее: информация об организации, предоставляющей туристические услуги (туроператоре или турагенте), ее юридический адрес и банковские реквизиты;

сведения о туристе в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

информация о туроператоре, включая данные о лицензии на осуществление данной деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;

достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;

дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;

порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

права, обязанности и ответственность сторон;

розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;

минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших, в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;

порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

В этой связи, при заключении договора на оказание туристических услуг следует очень ответственно подойти к изучению его содержания. Турист также имеет право расторгнуть действующий договор в одностороннем порядке до начала путешествия (на основании п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и ст. 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Наряду с проблемами выбора надежной туристической компании, подготовкой и оформлением всех необходимых для поездки документов турист может столкнуться с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором или турагентом договорных обязательств. В этом случае защита прав потребителей имеет ряд особенностей.

**Претензионный порядок.** При этом требования, изложенные в письменной форме, должны быть предъявлены туристом не позднее двадцати дней с момента окончания действия договора. Туристическая организация обязана рассмотреть ее в течение десяти дней. Здесь важно отметить, что несоблюдение данного порядка может послужить основанием для оставления судом заявления потребителя о возмещении убытков, причиненных ненадлежащим качеством туристического продукта, без рассмотрения (ст. 222 Гражданского процессуального кодекса РФ). Требования должны быть четко сформулированными и лаконичными. Кроме того, аргументированы указанием на обстоятельства, которые были нарушены туристической компанией (непосредственные пункты договора, конкретные нормы законодательства). Любая претензия должна иметь под собой доказательную базу.

Дополнительно информируем, что потребители по искам о защите судом их нарушенных прав освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Подсудность по данным видам исковых требований определяется выбором потребителя – иск может быть предъявлен им в суд по месту его жительства, или по месту нахождения ответчика - туристической компании, или по месту причинения вреда.

Потребитель имеет право на компенсацию морального вреда. А при судебной защите своих прав в связи с обнаружением недостатков оказанных туристических услуг требование потребителя сводится к возмещению понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами (например, во время отдыха турист вынужден был вносить дополнительную плату за питание, проживание и т.д., хотя договором на оказание туристических услуг это все было включено в стоимость тура и оплачено потребителем при его приобретении). В данном случае важно отметить, что потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Вместе с тем, у туристов, помимо охраняемых законодательством прав, существуют и обязанности. К таковым, в частности, относятся (ст. 7 Закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации):

1) соблюдение законодательства страны (места) временного пребывания, уважения ее социального устройства, обычаев, традиций, религиозных верований. К сожалению, далеко не всегда туристы считаются с национальными особенностями страны пребывания. А ведь именно от соблюдения данных условий в значительной степени зависит качество проведенного отдыха. Нередко приезжающие из туристической поездки жалуются на грубое и невежественное поведение местных жителей, а в последствии выясняется, что данное поведение было спровоцировано самими туристами;

2) сохранение окружающей природной среды, бережного отношения к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

3) соблюдение правил въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

4) соблюдение во время путешествия правила личной безопасности;

5) в случае планирования совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой турист может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, он обязан проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Уважаемые потребители-туристы!

Актуальную информацию, советы, рекомендации в сфере оказания туристических услуг можно получить в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) по следующим ссылкам: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/48499>, <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/98057>, а также в разделе «Защита прав туристов» на официальном сайте ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА ПО ТУРИЗМУ <https://www.russiatourism.ru/content/6/section/144/detail/3692/>.

**Лобненский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Московской области желает Вам приятного и безопасного отдыха!**

*Опубликовано в соответствии с обращением  
Лобненского территориального отдела  
Управления Роспотребнадзора Московской  
области от 17.07.2019 № 1051п/01-исх*