

Что нужно знать потребителям о туристических услугах.

Отношения при реализации туристского продукта регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон № 132-ФЗ), Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 (далее – Правила), а также законодательством о защите прав потребителей в случае использования услуг исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (в том числе не связанных с выполнением гражданином своих должностных обязанностей).

Под туристским продуктом понимается 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.

Участниками правоотношений в сфере туризма являются: турист, заказчик туристского продукта, туроператор (осуществляет деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта), турагент (осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта).

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, либо между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком.

Типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем и потребителем, утверждается Федеральным агентством по туризму.

Заключая договор, помните, что в соответствии с Законом о защите прав потребителей, исполнитель обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о реализуемых услугах (туристском продукте), обеспечив возможность их правильного выбора.

Правилами и Законом № 132-ФЗ определены потребительские свойства туристского продукта, среди которых: информация о 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 туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Поскольку договор по реализации тура является публичным договором (статья 426 ГК РФ), таким образом, цена тура и иные условия договора должны быть одинаковыми для всех потребителей.

Кроме того в договоре в обязательном порядке должны быть также указаны следующие сведения:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального

размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 - Закон № 132-ФЗ);

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

В случае заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, договор помимо прочего также должен содержать:

- полное и (в случае, если имеется) сокращенное наименование, фамилию, имя, отчество (в случае, если имеется) руководителя, адрес места нахождения, основной государственный регистрационный номер юридического лица - в отношении турагента - юридического лица;
- фамилию, имя, отчество (в случае, если имеется), адрес места жительства индивидуального предпринимателя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя - в отношении турагента - индивидуального предпринимателя;
- реестровый номер турагента в реестре турагентов;

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Турист также имеет право расторгнуть действующий договор в одностороннем порядке до начала путешествия (на основании п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В случае возникновения вопросов консультации Вы можете получить:

в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083.

в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадzor.ru>, каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.