

ПРАВА ТУРИСТА ПОСЛЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Правоотношения в сфере реализации туристского продукта регулируются Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта», утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1852 (далее – Правила), Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ, 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 (в том числе при совершении путешествия, связанного с прохождением потребителем маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья).

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.

Документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если законодательством РФ предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, подтверждающий право на размещение, заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), соответствующий требованиям статьи 17 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в РФ" (в случае если такой договор заключен исполнителем от имени страховщика), а также договор о реализации туристского продукта. Исполнитель обязан передать потребителю не позднее 24 часов до начала путешествия.

При оформлении билета в электронном виде потребителю выдаётся выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия потребителя.

Угроза безопасности жизни и здоровью туриста (п.20 Правил).

Каждая из сторон договора вправе потребовать его изменения или расторжения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

Существенные изменения обстоятельств (п.21-23 Правил)

Каждая из сторон договора вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении.

К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора, относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
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).

Порядок и условия изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением договора о реализации туристского продукта), определяются гражданским законодательством РФ

Ответственность исполнителя

Исполнитель в соответствии с Законом несёт ответственность за:

- ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;
- реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;
- нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;
- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя;
- причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

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

Не предоставление полной и достоверной информации (п.26 Правил)

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о туристском продукте - он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причинённых необоснованным уклонением от заключения договора, а если он заключен, - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Права заказчика при недостатке услуги (п.26 Правил, ст.29 Закона)

Недостаток услуги - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

При обнаружении недостатка услуг, в том числе вследствие не предоставления исполнителем полной и достоверной информации о туристском продукте, потребитель вправе по своему выбору потребовать (п.29 Закона):

- безвозмездного устранения недостатков услуги в установленный срок;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Права заказчика если нарушен срок оказания услуги (п.26 Правил, ст.28 Закона)

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуг (сроки начала и (или) окончания оказания услуг и (или) промежуточные сроки оказания услуги) либо если во время оказания услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов (расходы должны быть документально подтверждены);
- потребовать уменьшения цены оказания услуги;
- отказаться от исполнения договора.

В случае просрочки нового срока потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания услуг (п.28 Правил).

При нарушении установленных договором сроков оказания услуги или срока устранения недостатков услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определён в часах) просрочки неустойку в размере 3% цены услуги. Договором об оказании услуг между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену, если цена выполнения отдельного вида услуги не определена договором об оказании услуги (стр.28 Закона).

Право потребителя на расторжение договора

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если:

- в установленный срок недостатки услуг не устранены исполнителем (ст.29 Закона);
- обнаружен существенный недостаток услуг или иные существенные отступления от условий договора (ст.29 Закона);

(существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);

- исполнитель нарушил сроки оказания услуг (сроки начала и (или) окончания оказания услуг и (или) промежуточные сроки оказания услуги) либо если во время оказания услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок (ст.28 Закона);
- потребитель отказывается от исполнения договора, в соответствии со ст.32 Закона, в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Порядок предъявления требований и сроки их исполнения

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий (п.24 Правил).

К исполнителю в 2-х экземплярах составляется заявление (претензия), в котором потребитель излагает суть обращения и требование. К заявлению прикладываются копии документов, подтверждающих позицию (копия договора, копия платёжного документа, пр.)

Заявление вручается:

- представителю исполнителя - юридического лица,
- лично индивидуальному предпринимателю или его представителю по доверенности.

На экземпляре заказчика исполнитель проставляет отметку о принятии: дата принятия, подпись, расшифровка подписи, печать (при наличии).

В случае невозможности вручения заявления лично - отсылается почтой заказным письмом с уведомлением на адрес место нахождения или место жительства исполнителя.

Срок для исполнения требования о возврате уплаченных денежных средств, снижения стоимости услуг, возмещения расходов при устранении недостатков или оказании услуг третьими лицами – 10 дней со дня получения требования (ст.31 Закона).

В дальнейшем, при сохранении спора, необходимо обращаться с исковым заявлением в суд.

Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах (ст.17 Закона).

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.
- по месту нахождения ее филиала или представительства (если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства).

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

— в общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефону 971-106;

— в Центре по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; E-mail: zpp.center@yandex.ru

— обратиться на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).

--- на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor> вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых заявлений и другую полезную информацию для потребителей