

Тема 2.1. Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма

План:

Законодательство в сфере туризма.

Международное регулирование туризма.

Защита прав потребителей.

Потребительское право.

Содержание Закона РФ «О защите прав потребителей».

Принципы работы с потребителем.

Анализ рейтинга деятельности туристских экспортеров в России.

Организация (этапы) продвижения туристского продукта.

Законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности

Законодательство в сфере туризма в России:

- 1) [Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ](#) (ред. от 02.07.2021) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Настоящий Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.
- 2) [Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»](#) (в ред. от 31.07.2020)
- 3) [Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»](#) (в ред. от 08.12.2020)
- 4) [Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»](#) (в ред. от 23.11.2020)
- 5) [Приказ Министерства финансов РФ от 09.07.2007 № 60н «Об утверждении бланка строгой отчетности»](#)
- 6) [Приказ Минспорттуризма РФ от 26.09.2011 № 1117 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров»](#) (в ред. от 10.06.2016)

- 7) [Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» \(в ред от 23.11.2020 № 1903\) утрачивает силу с 01.01.2021](#)
- 8) [Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» \(вступает в силу с 01.01.2021\)](#)
- 9) [Постановление Правительства РФ от 07.12.2019 № 1619 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета на грантовую поддержку общественных и предпринимательских инициатив, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма» \(в ред. от 11.08.2020\)](#)
- 10) [Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» \(вступает в силу с 01.01.2021\)](#)
- 11) [Постановление Правительства РФ от 03.12.2020 № 2000 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей» \(вступает в силу с 1 января 2021\)](#)
- 12) [Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» \(вступает в силу с 01.01.2021\)](#)
- 13) [Приказ Ростуризма от 18.07.2007 № 69 «Об утверждении Порядка определения внутреннего туристского потока в Российской Федерации и о вкладе туризма в экономику субъектов Российской Федерации»](#)

Международное регулирование туризма:

Важное значение для эффективного правового регулирования туризма имеет международный правовой опыт. При этом международное правовое регулирование связано не только с международным туризмом; оно оказывает существенное влияние на национальное законодательство в данной области.

Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора (ч. 4 ст. 15 Конституции РФ).

Можно выделить две основные группы международных правовых актов в сфере туризма: акты, затрагивающие интересы стран СНГ; акты, затрагивающие интересы иных иностранных государств.

Прежде чем перейти к анализу международных правовых актов в сфере туризма, охарактеризуем роль и место Всемирной туристской организации (ВТО) в международном правовом регулировании туризма.

ВТО является специализированной организацией в системе ООН, созданной в 1975 г., и играет решающую роль в пропаганде и развитии ответственного, устойчивого и общедоступного туризма, призванного способствовать экономическому развитию, международному взаимопониманию, миру, благосостоянию, а также взаимному уважению, безусловному соблюдению гражданских прав и основных

свобод. Выполняя эту миссию, ВТО уделяет особое внимание интересам развивающихся стран в сфере туризма.

Всемирная туристская организация имеет следующую структуру:

- Генеральная ассамблея - высший орган;
- Исполнительный совет - руководящий орган;
- региональные комиссии;
- комитеты;
- секретария.

Российская Федерация является членом ВТО как правопреемник бывшего СССР, состоявшего в ВТО с момента ее образования.

За время деятельности международных организаций был принят ряд важнейших документов по вопросам туризма; основные из них:

- **Манильская декларация по мировому туризму;**
- **Гаагская декларация по туризму;**
- **Глобальный этический кодекс туризма;**
- **Хартия туризма и ее раздел «Кодекс туризма»;**
- **Осакская декларация по туризму;**
- **Осакская декларация тысячелетия.**

Манильская декларация по мировому туризму была принята всемирной конференцией по туризму, проходившей в Маниле (Филиппины) в 1980 г. Декларация определила место туризма в современном обществе. В частности, туризм понимается как деятельность, имеющая важное значение в жизни народов в силу непосредственного воздействия на социальную, культурную, образовательную и экономическую сферы жизни государств и международных отношений.

В данном акте подчеркивается неразрывная связь между туризмом и правами граждан на отдых, отпуск и свободные передвижения. Учитывая широкое распространение этих прав как прямого следствия права на труд, правительства и общество должны переосмыслить понятие туризма и предоставлять гражданам реальные возможности доступа к туризму.

В декларации рассматривается экономическая составляющая туризма. Он признается одной из основных отраслей мировой экономической деятельности. Развитие внутреннего туризма положительно сказывается на внутренней экономике страны, поскольку балансирует ее, что должно способствовать деятельности государств по поощрению соответствующих капиталовложений.

Однако участники конференции отметили, что туризм нельзя оценивать только с экономической точки зрения. Важное значение в сфере туризма имеют чувство принадлежности к какой-либо культуре и народу, солидарность с соотечественниками, возможность гражданина реализовать свое право на отпуск, ознакомиться с тем, что его окружает, укрепить национальное сознание.

Декларация устанавливает приоритет духовных ценностей в туристической сфере, к которым относятся:

- 1) полное и гармоничное развитие человеческой личности;
- 2) постоянно возрастающий познавательный и воспитательный вклад;
- 3) равные права народов в определении своей судьбы;
- 4) освобождение человека (как право на уважение его достоинства и индивидуальности);
- 5) признание самобытности культур и уважение моральных ценностей народов.

Особое внимание уделяется социальному туризму, рассматриваемому как цель, к которой должно стремиться общество, путем поддержки молодежного туризма, туризма лиц преклонного возраста и инвалидов.

В указанной декларации отмечено, что туризм имеет влияние на сферу занятости в государствах, поскольку способствует созданию новых рабочих мест.

В документе также отмечается международное значение туризма как фактора, содействующему взаимопониманию между народами.

Гагская декларация по туризму принята Межпарламентской конференцией по туризму, проведенной в Гааге (Нидерланды) в 1989 г. Содержание декларации сводится к закреплению 10 основных принципов, которые необходимо соблюдать всем участникам отношений в сфере туризма. В каждом принципе закрепляются основополагающий тезис и рекомендации по его реализации:

Первый принцип содержит определение туризма, под которым понимаются не только все свободные перемещения людей, но и сфера услуг, созданная для удовлетворения потребностей, возникающих в результате этих перемещений. Здесь же определяется значение туризма для жизни человека и общества.

Второй принцип посвящен социально-экономической составляющей туризма: «Туризм может быть эффективным средством содействия социально-экономическому росту всех стран». Подчеркивается, что условием этого является приемлемый уровень самообеспечения туристской сферы, при котором страна не должна тратить больше того, что она надеется получить от туризма.

Третий принцип закрепляет необходимость охраны окружающей природной среды и иных туристских ресурсов.

Четвертый принцип содержит определение иностранного туриста.

Пятый принцип говорит о возможности разумного ограничения прав человека на отдых и свободное время только в случаях, предусмотренных законом.

Шестой принцип посвящен вопросам упрощения туристских формальностей.

Седьмой и восьмой принципы затрагивают взаимосвязанные проблемы безопасности в туризме и угрозы терроризма.

Девятый принцип определяет, что качество туристских услуг зависит от уровня образования не только специалистов в сфере туризма, но и общества в целом.

Десятый принцип закрепляет основные составляющие взаимодействия между туризмом и публичными властями, которые выражаются в особом внимании, необходимом в сфере туризма со стороны государства, наделении туристских администраций расширенными полномочиями, а также в проведении адекватной национальной политики и международного сотрудничества.

Глобальный этический кодекс туризма принят в Сантьяго (Чили) в 1999 г. на 13 сессии Генеральной ассамблеи ВТО.

В кодексе освещаются следующие вопросы в сфере туризма: вклад туризма во взаимопонимание и взаимоуважение людей и сообществ; обязанности профессионалов туристического бизнеса; право на туризм; свобода туристских перемещений; права работников и предпринимателей в туристской индустрии.

Туризм рассматривается как двигатель индивидуальной и коллективной самореализации; фактор устойчивого развития; пользователь и творец культурного наследия; полезная активность для принимающих стран и сообществ.

Хартия туризма одобрена в 1985 г. на 6 сессии Генеральной ассамблеи ВТО. Фактически документ содержит рекомендации по деятельности нескольких субъектов туристической сферы:

государства, представителей местного населения туристских районов, работников в сфере туризма и самих туристов. Рекомендации для последних содержатся в специальном разделе (Кодекс туриста).

Поскольку право на отдых признается во всем мире, государствам следует разрабатывать и проводить политику внутреннего и международного туризма, включающую в себя:

- развитие туризма на различных уровнях - местном, региональном, национальном и международном;
- обеспечение доступности туризма;
- защиту туристской среды;
- содействие росту туристского сознания и контактам местного населения с посетителями;
- обеспечение свободы передвижения, отсутствия какой-либо дискриминации и безопасности туристов;
- создание условий для беспрепятственного доступа туристов к службам здравоохранения, административным и юридическим службам;
- принятие мер по противодействию использованию туризма для эксплуатации других в целях проституции и распространения наркотиков.

При этом местное население само должно иметь возможность доступа к туристским ресурсам. Оно также вправе ожидать понимания и уважения к своим обычаям, религиям и прочим сторонам своей культуры, что должно обеспечиваться распространением соответствующей информации среди туристов. Местное население также должно принимать туристов «с лучшим гостеприимством».

Работники в сфере туризма, от которых зависит качество туристского продукта, также вправе рассчитывать на содействие со стороны государства, выражающееся в создании благоприятных условий их деятельности, обеспечении возможности профессиональной подготовки, сотрудничества между собой и с публичными властями.

Кодекс туриста закрепляет основные права и обязанности туристов. Туристы должны способствовать взаимопониманию между народами; проявлять уважение к укладу жизни и законодательству стран пребывания; с пониманием относиться к обычаям, верованиям и поступкам местного населения; воздерживаться от подчеркивания различий, существующих между ними и местным населением; быть восприимчивыми к культуре местного населения; препятствовать эксплуатации кого-либо в целях проституции и распространению наркотиков. Туристы имеют право на: смягчение административного и финансового контроля; возможно лучшие условия на транспорте; свободный доступ к районам туристского интереса; надлежащую информацию об условиях путешествия; личную безопасность и безопасность своего имущества; возможность пользоваться средствами общественной гигиены и предоставления информации по предупреждению распространения инфекционных заболеваний; доступ к средствам связи и административным и юридическим процедурам; возможность исповедания своей религии; обращение в законодательные органы и общественные организации для наилучшего осуществления права на отдых.

Защита прав потребителей

Защита прав потребителей в сфере туризма

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, принимая во внимание актуальность своевременного и действенного обеспечения защиты прав граждан, вступающих в разного рода правоотношения с соответствующими хозяйствующими субъектами в сфере как организованного, так и неорганизованного туризма, а также учитывая необходимость минимизации связанного с этим риска причинения имущественного вреда и/или вреда жизни (здоровью) обращает внимание на нижеследующее.



1. Согласно определению **туристского продукта**, приведенному в статье 1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон № 132-ФЗ), - это «**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**».

При этом в силу положений статьи 9 Закона № 132-ФЗ туристский продукт как предмет соответствующих договорных отношений туриста с туроператором (турагентом) изначально формируется по усмотрению туроператора самостоятельно (исходя из конъюнктуры туристского рынка) в виде оферты, либо в индивидуальном порядке по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Исходя из этого, порядок формирования туристского продукта должен быть достоверно установлен в каждом случае,

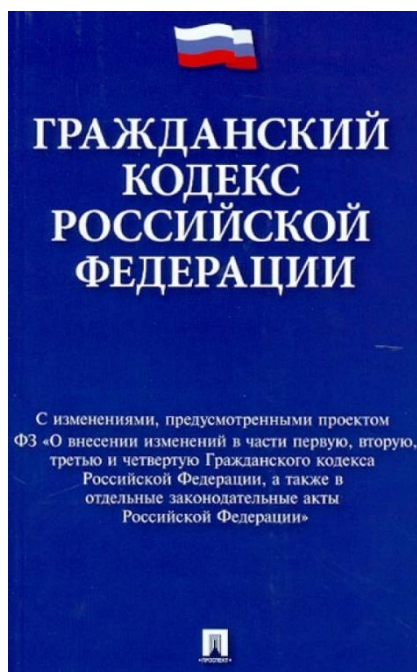
когда возникает спор по поводу качества предоставленных услуг (в контексте соблюдения туроператором положений статьи 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее - Закон № 2300-1) и степени ответственности туроператора перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Поскольку именно общая цена туристского продукта в рублях является существенным условием договора о реализации туристского продукта, перечень которых приведен в статье 10 Закона № 132-ФЗ, у туроператора (турагента) отсутствует императивная обязанность указывать в договоре о реализации туристского продукта стоимость отдельных услуг, входящих в его состав, в частности, выделять цену услуг по перевозке. Однако как таковой набор этих услуг, однозначно позволяющий определить потребительские свойства конкретного туристского продукта, т.е. информация о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, 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, входящих в турпродукт, также относится к существенным условиям договора о реализации туристского продукта.

Так как ответственность туроператора по смыслу статьи 9 Закона № 132-ФЗ ограничена «рамками» исполнения обязательств по предоставлению только тех услуг, которые вошли в соответствующий туристский продукт, то все факты самостоятельного приобретения туристами экскурсионных и других услуг, изначально в него не входивших, стоимость которых была оплачена ими



дополнительно к цене туристского продукта, должны рассматриваться как иные сделки, обязанной стороной по которым соответствующий туроператор являться не будет.



Если такого рода случаи происходили за пределами Российской Федерации и повлекли наступление неблагоприятных последствий для туристов - пользователей этих услуг, то в их правовой оценке необходимо среди прочего руководствоваться соответствующими положениями раздела VI «Международное частное право» Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), статья 1212 которого определяет порядок выбора права, подлежащего применению к договору с участием потребителя. При этом следует иметь в виду, что составляющие сферы действия права, подлежащего применению к таким договорам, перечислены в статье 1215 ГК РФ.

Учитывая, что на практике предложения приобрести ту или иную дополнительную от отношению к «турпакету» услугу (к качеству (потребительским свойствам) которой в дальнейшем предъявляется претензия) довольно часто исходят в том числе от представителей самих туроператоров за рубежом (при этом оплата таких услуг, как правило, происходит в иностранной валюте), следует учитывать, что «соглашение гражданина с работником предприятия, учреждения, организации, выполняющего работы (оказывающего услуги), о выполнении работы (оказании услуги) без соответствующего оформления, вопреки

установленным правилам, не порождает прав и обязанностей между гражданином и этим предприятием, учреждением, организацией, поэтому последнее не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение работы (оказание услуги) либо за утрату или повреждение переданного по такому соглашению имущества в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». В указанном случае имущественную ответственность перед гражданином несет лицо, обязавшееся выполнить работу (оказать услугу)» (пункт 27 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

2. Согласно положениям статьи 17 Закона № 132-ФЗ в тех случаях, «если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии».

Поэтому в рамках исполнения обязанности по предоставлению туристу и (или) иному заказчику достоверной информации об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания, туроператор (турагент) при заключении договора о реализации туристского продукта в целях обеспечения безопасности туризма (статья 14 Закона № 132-ФЗ) обязан, в том числе, сообщить о соответствующих медицинских правилах пребывания в той или иной стране.

В настоящее время наличие полиса медицинского страхования (а именно страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления соответствующих гарантий медицинской помощи) для въезда граждан России на территорию ряда иностранных государств - обязательное условие. Такое требование установлено Австрией, Бельгией, Грецией, Данией, Исландией, Испанией, Италией, Люксембургом, Нидерландами, Норвегией, Португалией, Францией, ФРГ, Финляндией, Швецией, Израилем, Литвой, Чехией и Эстонией (введение этого условия рассматривается также и другими государствами). При этом полис медицинского страхования, действительный на весь срок пребывания за границей, представляется уже при обращении за визами этих государств.

В соответствии с требованиями статьи 17 Закона № 132-ФЗ страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания, а сам страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. Информацию о том, полисы каких российских страховых организаций принимаются к рассмотрению, можно получить в консульских отделах посольств и генеральных консульствах (консульствах) вышеперечисленных государств на территории Российской Федерации.

При въезде граждан Российской Федерации в другие государства (кроме указанных) соответствующее медицинское страхование осуществляется на добровольной основе, поскольку в силу пункта 2 статьи 935 ГК РФ обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на гражданина по закону.

Учитывая изложенное и принимая во внимание тот факт, что услуги, связанные с получением медицинского полиса, в состав туристского продукта не входят, предложение со стороны туроператора (турагента) по заключению соответствующего договора страхования, при надлежащем его оформлении, как правило, не должно рассматриваться как навязывание платных дополнительных услуг в контексте правового смысла статьи 16 Закона № 2300-1, поскольку медицинская страховка (применительно к случаям, когда ее наличие не является обязательным условием въезда в страну) служит гарантией минимизации возможных рисков и расходов в случае болезни или несчастного случая, что отвечает правилам, касающимся обязанности исполнителя по обеспечению права потребителя на безопасность услуг (статья 7 Закона № 2300-1).

Также следует иметь в виду, что согласно положениям статьи 17 Закона № 132-ФЗ по требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Потребительское право:

Вопросы защиты прав потребителей приобретают особое значение в сфере туристского обслуживания. Во многом это обусловлено желанием выстоять в конкурентной борьбе и завоевать своего потребителя. В данной статье речь пойдет о правовых основах защиты прав потребителей, правах потребителя туристских услуг, а также последствиях нарушения таких прав.

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон № 2300-1), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В сфере защиты прав потребителей туристских услуг таким документом, в частности, являются Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (далее – Правила № 452).

Обратите внимание!

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2013 года № 162 утверждены Правила оказания экстренной помощи туристам и Правила финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда. Данные Правила определяют порядок оказания некоммерческой организацией, имеющей статус объединения туроператоров в сфере выездного туризма, экстренной помощи туристу, туристам, организованной группе туристов.

Закон № 2300-1 регулирует отношения между потребителями и исполнителями при оказании туристских услуг.

Потребителем признается гражданин, который имеет намерение приобрести или заказать либо который заказывает, приобретает товар (работу, услугу) для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Исполнителями, согласно преамбуле Закона № 2300-1 являются организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие туристские услуги потребителям по возмездному договору. Согласно пункту 2 Правил № 452 под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее – Закон № 132-ФЗ) и ГК РФ.

Права потребителей на информацию

Согласно статье 8 Закона № 2300-1 потребитель вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им услугах. Для туристских организаций перечень такой информации и порядок ее доведения до потребителей содержатся в Законе № 2300-1 и в Правилах № 452.

Так в соответствии с ними потребителю должна быть предоставлена следующая информация:

1) Информация об исполнителе. На вывеске должны быть указаны фирменное наименование (наименование) организации, ее место нахождения (почтовый адрес) и режим работы. Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2) Информация о режиме работы. Следует отметить, что режим работы, по общему правилу, устанавливается исполнителями самостоятельно. Информация о нем указывается на вывеске организации. Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному, то есть если на вывеске указано, что турфирма работает до 20.00, то ее нельзя закрыть даже на 10 минут раньше, также нельзя ограничивать вход клиентов за несколько минут до закрытия.

Если возникает потребность временно приостановить работу фирмы, то согласно пункту 4 Правил № 452 необходимо предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которую должен предоставить потребителю по его требованию (пункт 6 Правил № 452).

3) Информация о туристском продукте, которую исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю, что обеспечит возможность его правильного выбора. Согласно пункту 7 Правил № 452 информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

- 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;

- об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения 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 потребитель 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 потребителя;

– об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

– о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания.

Обратите внимание!

Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2013 года № 254 "О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта" расширен перечень информации о туристском продукте, которую туроператор и турагент должны предоставить потребителю при заключении договора.

Предусмотрено, что информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

– об обеспечении экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем – членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

– о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

– об иных особенностях путешествия.

Кроме того, исполнитель обязан предоставить потребителю информацию (пункт 8 Правил № 452):

– о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров;

– о наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотренных Законом № 132-ФЗ.

При заключении договора о реализации в сфере выездного туризма туристского продукта исполнитель обязан проинформировать в письменной форме заказчика туристского продукта:

– о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;

– о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений);

– о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи туристу.

Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю наряду с вышеуказанной информацией, сведения:

– о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

– о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Закона № 132-ФЗ, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором);

– об условиях действия пункта 14 Правил № 452, которые устанавливают существенные условия заключаемого договора.

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации.

Если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках, то исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации (пункт 10 Правил № 452).

4) Информация о существенных условиях договора. В соответствии со статьей 429 ГК РФ до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

Согласно пункту 12 Правил № 452 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.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, 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.

Обратите внимание!

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, Правилами № 452 и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

Если договор о реализации туристского продукта заключается между турагентом и потребителем, то к существенным условиям, наряду с условиями, предусмотренными пунктом 13 Правил № 452, относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;
- информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты);

– информация о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Закона № 132-ФЗ, обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение.

5) Иная информация. Исполнитель обязан также предоставить потребителю информацию о правилах оказания услуг по реализации туристского продукта. Текст таких Правил необходимо разместить в доступном для ознакомления месте.

Право потребителей на свободу выбора

Согласно пункту 16 Правил № 452 потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта.

А исполнитель, в свою очередь, 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 на основании пункта 3 статьи 16 Закона № 2300-1 и пункта 16 Правил № 452.

Свобода выбора потребителя также заключается в том, что он согласно статье 32 Закона № 2300-1 вправе в любой момент отказаться от туристского продукта при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Право потребителей на надлежащее качество услуг

Согласно пункту 17 Правил № 452 потребитель имеет право на получение туристского продукта, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Качественной признается услуга, которая соответствует критериям, указанным в статье 4 Закона № 2300-1. Прежде всего, она должна соответствовать условиям и требованиям договора о реализации туристского продукта.

Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к определенному роду туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, то исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, то исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранил иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, то исполнителю лучше отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта, потребовав полного возмещения убытков, потому что он будет нести ответственность за некачественные услуги независимо от выполнения указаний потребителя.

Право потребителей на безопасность услуги

Согласно статье 7 Закона № 2300-1 потребитель имеет право на безопасность оказываемых услуг для его жизни, здоровья, имущества, окружающей среды. Пунктом 18 Правил № 452 также установлено, что услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

При возникновении обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей

цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья).

Последствия нарушения прав потребителей

Если рассмотренные выше права потребителя были нарушены, то он вправе обратиться к туристской организации с ниже перечисленными требованиями.

Согласно пункту 21 Правил № 452 претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены ГК РФ, Законом № 132-ФЗ и Законом № 2300-1.

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.

В соответствии с положениями Закона № 2300-1 исполнитель несет 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;

- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, Правилами № 452 и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона № 2300-1 ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона № 2300-1. Права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта – в соответствии со статьями 29 и 32 Закона № 2300-1. Так, согласно статье 29 Закона № 2300-1 при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков, а если они не будут устранены в согласованный срок – отказаться от заказа;

- соответствующего уменьшения цены;

- безвозмездного повторного оказания услуги;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или с помощью третьих лиц;

– расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки исполнения услуги или иные существенные отступления от условий договора. Существенным признается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, а также выявляющийся неоднократно или проявляющийся вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами (пункт 22 Правил № 452).

В случае нарушения исполнителем Правил № 452 исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (пункт 23 Правил № 452).

Следовательно, кроме гражданско-правовой ответственности, предусмотренной Законом № 2300-1, за нарушение прав потребителя на исполнителя также может быть возложена административно-правовая и уголовная ответственность.

Так, например, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) предусматривает ответственность должностных и юридических лиц:

– за оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований (статья 14.4 КоАП РФ);

– за обман потребителей (статья 14.7 КоАП РФ);

– за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ);

– за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленных Законом № 2300-1 (часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ);

– за непредставление потребителю льгот и преимуществ, установленных Законом РФ № 2300-1, (часть 3 статьи 14.8 КоАП РФ);

– за неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (часть 4 статьи 14.8 КоАП РФ).

– за нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности (статья 14.51 КоАП РФ).

За оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности, статьей 238 Уголовного кодекса Российской Федерации установлена уголовная ответственность.

Контроль и надзор за соблюдением Правил № 452 осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Таким образом, Законом № 2300-1 предусмотрено достаточное количество механизмов защиты прав потребителей. Однако в любом случае спор до суда лучше не доводить. Если судом будет установлено, что права потребителя действительно нарушены, то у исполнителя могут возникнуть дополнительные неблагоприятные последствия, которых можно избежать, удовлетворив требования потребителя добровольно.

Содержание Закона РФ «О защите прав потребителей»

Действие закона "О защите прав потребителей" в сфере туризма

Одно из важных условий развития рынка туризма - высокое качество турпродукта, включающего в свой состав несколько услуг. В обеспечении качества услуги (нематериального товара) имеется ряд особенностей. Это обусловлено природой самой услуги, как товара. В отличие от материального товара, который в случае своего несоответствия определенным параметрам может быть возвращен производителю и его качество обеспечивается дополнительными гарантиями, нематериальный товар - услуга - не может быть возвращен исполнителю. Также нельзя исправить ненадлежащее оказание туруслуги. Ежегодно большое количество российских граждан, недовольных сервисом во время путешествия, подают в суд на турфирмы, требуя восстановления своих нарушенных прав и компенсации как материального, так и морального вреда.

До 1996 года отношения между туристом и турфирмой регламентировались только Законом РФ "О защите прав потребителей", который регулировал все отношения между субъектами предпринимательской деятельности и гражданами, заказывающими конкретные услуги или приобретающими конкретные товары для личных нужд. 24 ноября 1996 г. принят Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ", призванный регулировать отношения между туристом и турфирмой, определяющий права, обязанности и ответственность сторон. В качестве нормативного акта, регулирующего отношения между туристом и турфирмой, Закон РФ "О защите прав потребителей" обладает более длительным стажем и обширной судебной практикой применения. Потребитель в сфере туризма имеет тот же объем прав, что и потребитель в других сферах деятельности. Кроме этого предусмотрен ряд специальных прав:

ССЫЛКА ИЗ ЗАКОНА: Согласно Закону РФ "Об основах туристской деятельности" "При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на: необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды; свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора розничной купли-продажи туристского продукта (далее - договор) туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи; беспрепятственный доступ к средствам связи".

Кроме вышеуказанных законов, правовую защиту в туризме обеспечивают иные нормативные и подзаконные акты. Следует отметить, что законодательство в области туризма продолжает развиваться и поэтому детальное урегулирование отношений между туристом и турфирмой должно производиться на основании договора. Положения договора, ущемляющие права потребителя считаются недействительными.

Некоторые турфирмы используют несовершенство законодательной базы в своих интересах, недобросовестно относясь к выполнению своих обязанностей. С ростом числа туристических поездок неуклонно растет и число конфликтов, затрагивающих качество и объем туруслуг. Это также можно объяснить и тем, что туристы стали более осведомлены о своих правах и обязанностях турфирмы и склонны настаивать на своих правах.

Значительная часть претензий возникает из-за не проработанного содержания договора или небрежности в его оформлении. В целом, можно выделить следующие группы претензий, основанием для которых служат соответствующие пункты договора:

1. неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, заказанных и оплаченных туристом. К этой группе относится наибольшее количество претензий. Разница между заказанными и фактически оказанными услугами может колебаться от незначительной до полностью неприемлемой (к незначительной можно отнести отсутствие кондиционера в номере, а к существенной - отсутствие забронированного и оплаченного номера в отеле).

ССЫЛКА ИЗ ЗАКОНА: Все существенные условия турпоездки должны быть отражены в договоре. К существенным условиям законом относятся: - информация о туроператоре или турагенте

(продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;

- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;- информация о туроператоре, включая данные о лицензии на осуществление туристской 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. Указанный перечень обязателен для отражения в договоре!

Законом также установлен срок предъявления претензий - "Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии". Соответственно данный срок не может быть изменен турфирмой или поставлен под условие соблюдения туристом какой-либо предварительной процедуры, например обязательного получения письменного заключения принимающей стороны или отеля.

Если существенные условия (например, расстояние до пляжа) не указаны в договоре, то, как доказательство нарушения обязательств, договор применяется в суде не будет. Требование туриста о включении в договор дополнительных, существенных условий должно быть фирмой выполнено.

2. Вторая группа претензий основанных на договоре - изменения в программе тура или расторжение договора с удержанием штрафных санкций. В основном, туристы указывают на то, что уведомления об изменениях были даны слишком поздно или не даны вообще. Закон установил - каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

ССЫЛКА ИЗ ЗАКОНА: К существенным изменениям обстоятельств относятся: "ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия; недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось; непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов; резкое изменение курса национальных валют"

Но подчас расторжение договора и отказ от поездки происходит по инициативе туриста. Закон установил - Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. Таким образом, штрафы, накладываемые турфирмой на туриста в связи с отказом от поездки неправомерны, турфирма может удержать только фактически понесенные расходы. Диапазон вариантов изменений вносимых в договор колеблется от замены аэропорта и времени вылета до замены отеля или даже места отдыха. Сроки и условия внесения изменений должны быть предусмотрены в договоре, и если у туриста есть основания полагать что его поездка сорвется, необходимо оговорить условия внесения изменений или отказа от поездки отдельно.

3. Большое количество претензий возникает из-за предоставления недостоверной или неточной информации о туре. Чтобы сделать правильный выбор тура, потенциальный турист должен иметь всю необходимую и достоверную информацию обо всех деталях тура, так называемых потребительских свойствах товара. Турфирма не всегда добросовестно исполняет эту возложенную на нее законом обязанность, умалчивая иногда о каких-либо особенностях и свойствах тура. Однако если подобное "умалчивание" повлекло значительные убытки потребителя, то подобные действия квалифицируются как уголовное преступление и именуется "обман потребителей". Разумный турист должен получить разъяснение указанных в договоре названий, специальных терминов и перечня услуг, поскольку каталоги не всегда отражают реальное положение дел.

Составление и подписание договора, ущемляющего права потребителя недопустимо.

Договор, заключаемый при покупке турпродукта, это соглашение между туристом и турфирмой. Данный договор должен содержать в себе существенные условия, указанные в законе, четкие положения относительно ответственности турфирмы перед клиентом.

Обычно турфирма имеет типовый договор, к которому турист может присоединиться или отказаться от его заключения. Пункты, говорящие об ответственности, правах и обязанностях сторон, чаще всего являются источником жалоб туристов. Поскольку при заключении договора турист обычно не вникает в содержание его условий, не интересуется своими правами и обязанностями, то, попадая в ситуацию, когда фактическое неисполнение турфирмой обязательств нельзя подтвердить, не имеет возможности обосновать свои претензии к турфирме. Вот несколько практических советов туристам при оформлении договора

1. Прочитайте договор!
2. Обратите внимание на полномочия лица, подписывающего договор
3. Сверьте название фирмы с печатью, заверяющей договор
4. Проверьте реквизиты фирмы, в них должны быть указаны её полные координаты, номер лицензии, сертификата
5. Убедитесь, что в договоре отражены существенные для вас условия тура, сроки, перечень дополнительных услуг и прочее (все это может быть указано в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора)
6. Внимательно прочитайте условия расторжения, изменения договора и выясните порядок возврата денег.
7. Выясните полный перечень документов, которые вы должны получить на руки и сроки их получения
8. Позаботьтесь о своей правовой защите, попросив турфирму включить в турпакет юридический полис туриста
9. Выясните условия предоставления дополнительных услуг (например, платные ли полотенца на пляже), а так же специфику пребывания в стране, отеле, в конкретном месте.(например, далеко ли до города, ограничения в поведении в данной стране, цены на такси)

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе потребовать по своему выбору:•безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;•соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;•повторного выполнения работы;•расторжения договора и возмещения убытков;•возмещения понесенных расходов по устранению недостатка услуги своими силами; компенсацию морального вреда.

Следует учесть, что суд, как крайняя мера в разрешении конфликта, требует значительного количества времени и средств на получение юридической помощи. Желательно попытаться урегулировать конфликт в досудебном порядке.

Принципы работы с потребителем

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Права и обязанности сторон при реализации туристского продукта установлены в Федеральном законе от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности).

Законом об основах туристской деятельности даны основные определения сторон:

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туроператор – юридическое лицо, осуществляющее формирование, продвижение и реализацию туристского продукта.

Турагент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий продвижение и реализацию туристского продукта.

Права и обязанности туристов

В соответствии со ст. 6 Закона об основах туристской деятельности при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, *турист имеет право* на:

- необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором (турагентом) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;
- информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В соответствии со ст. 7 Закона об основах туристской деятельности во время совершения путешествия, включая транзит, *турист обязан*:

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия [правила](#) личной безопасности.

Обязанности туроператора (турагента)

Обязанности туроператора (турагента) установлены в ст. 9 Закона об основах туристской деятельности, в соответствии с которой они также должны:

- обеспечить туриста адресами и телефонами российских дипломатических и консульских представительств, международных организаций (например, Международного Красного Креста), которые способны оказать помощь россиянам, а также специальных органов страны пребывания (мэрии, полиции, скорой помощи и т.п.);
- сообщить туристам адреса и способы связи с фирмой и ее представителями за рубежом;

- рассказать туристам о неблагоприятных, в криминальном и санитарно-эпидемиологическом отношениях, районах страны пребывания, а также о районах, закрытых для посещения иностранцами.

Туроператор обязан размещать информацию о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

При реализации туристского продукта туроператор, турагент, действуя в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика, вправе заключить с туристом или иным заказчиком в пользу туриста договор добровольного страхования имущественных интересов туриста (ст. 17 Закона об основах туристской деятельности).

Туроператор, турагент обязаны размещать информацию о страховщиках, от имени которых туроператор, турагент заключают договоры добровольного страхования, на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Договор о реализации туристского продукта

Формированием и продажей туров, а также подготовкой и проведением экскурсий, оказанием иных туристских услуг занимаются: *туроператор* и *турагент*.

Права и обязанности сторон при реализации туристского продукта установлены в договоре о реализации туристского продукта, который должен содержать следующие существенные условия:

- полное и сокращенное наименования, адрес, место нахождения туроператора (турагента);
- информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;
- обязательство турагента о передаче туроператору денежных средств, полученных от туриста, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;
- обязательство турагента по согласованию с туроператором условий путешествия на основании запроса туриста, адресованного турагенту;
- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору (турагенту) в случае нарушения ими обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- условия изменения и расторжения договора;
- условие выдачи туристу электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно (не позднее чем за 24 часа до начала путешествия);
- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

При заключении между турагентом и туристом договора о реализации туристского продукта турагент предоставляет туристу копию доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта.

Турагент (туроператор) при заключении договора на реализацию туристского продукта должен подписать с туристом договор [страхования](#) на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев, в результате чего туристу выдается страховой полис.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата *медицинской помощи* туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания.

При оформлении полиса необходимо внимательно изучить его условия. *Возмещению не подлежат* расходы по оплате лечения хронических, венерических, онкологических и психических заболеваний. Страховщик также не выплатит возмещение, если лечение требовалось еще до поездки. Во многих страховых компаниях не являются страховыми случаями также заболевания, связанные с солнечными ожогами, с беременностью или родами. Кроме того, страховщики отказывают в страховом

возмещении лицам, *по собственной вине* вызвавшим у себя расстройство здоровья (в том числе употреблением алкоголя).

Во время поездки при наступлении страхового случая *самостоятельно обращаться к врачу нельзя*. Необходимо в первую очередь связаться со страховщиком по телефону, указанному в страховом полисе и далее действовать в соответствии с его указаниями.

Туроператором (турагентом) должна быть выдана памятка о запрещенных к ввозу и вывозу товарах и предметах, особенностях декларирования валюты. Кроме того, турист должен быть проинформирован в письменном виде туроператором (турагентом) и о климате и экологической обстановке страны временного пребывания. Гражданин, не предупрежденный туроператором (турагентом) и арестованный в аэропорту за попытку вывезти на память экзотическое растение или редкое украшение, может потребовать у туроператора (турагента) компенсировать его непредвиденные расходы.

Туроператор и турагент несут ответственность за *достоверность информации* о туристском продукте согласно ст. 10, 12 Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».