**«Особенности защиты прав потребителей при оказании туристических услуг».**

Близится лето, время отпусков и путешествий, как обезопасить себя от выбора недобросовестного туроператора?! Расскажем Вам ниже.

В соответствии с законодательством Российской Федерации потребитель,  обращаясь за услугами к организациям, реализующим туристические путевки, заключает договор реализации туристского продукта в письменной форме.

Туристский продукт – это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и других услуг).

Реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

В настоящее время на туристском рынке действуют два вида организаций, занимающихся формированием и продажей туров, а также подготовкой и проведением экскурсий, оказанием иных туристских услуг: туроператор и турагент. Эти организации осуществляют свою деятельность на основании соответствующей лицензии. При этом туроператор приобретает право оказывать туристские услуги на основании договоров с предоставляющими эти услуги лицами (авиакомпания, отель в соответствующей стране и т.д.) или с другими туроператорами, занимающимися приемом туристов и обеспечивающими предоставление услуг на месте. В свою очередь турагенты, как правило, реализуют туры оператора. Это организации - посредники, работающие на туристском рынке напрямую с клиентами-потребителями и получающие комиссионное вознаграждение. От качества работы агента во многом зависит какой именно тур и какого оператора выберет покупатель. Ошибки агента в момент продажи тура (например, недостоверная информация, неправильное оформление документов, задержка оплаты и т.п.) могут полностью испортить туристу отдых, поэтому работа агента очень ответственна.

Договор на реализацию туристского продукта должен соответствовать законодательству РФ, в том числе и законодательству о защите прав потребителей.

**Существенными являются следующие условия данного договора:**

* полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора (турагента);
* сведения о туристе;
* общая цена туристского продукта в рублях;
* информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (категории гостиниц) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
* права, обязанности и ответственность сторон;
* условия изменения и расторжения договора;
* размер финансового обеспечения, являющегося гарантией для каждого туриста, заключившего договор с туроператором (турагентом):
* возврата денежных средств, уплаченных по договору о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами (например, авиаперевозчиками),
* выплаты денежных средств, причитающихся туристу в возмещение реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором (турагентом) обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе денежных средств, необходимых для компенсации расходов, понесенных туристом в связи с непредвиденным выездом (эвакуацией) из страны (места) временного пребывания (например, расходы по эвакуации).
* сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
* сведения о порядке, сроках и основаниях предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии.
* иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

В соответствии со статьей 17 ФЗ № 132 от 24.11.1996г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в случае, 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.

Следуя данным требованиям, турфирма при заключении договора на реализацию туристского продукта обязана 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. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

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.

При покупке туристической путевки, подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит в соответствии со статьей 6 ФЗ №132 от 24.11.1996г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» **потребитель (турист) имеет право:**

* получать 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;
* на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
* на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
* на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке  установленном законодательством Российской Федерации;
* на содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
* на беспрепятственный доступ к средствам связи (телефон, Интернет).

Покупатель должен быть извещен о запрещенных к ввозу и вывозу товарах и предметах, особенностях декларирования валюты. 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.

Разумеется, туристическая фирма должна проинформировать туриста и о климате и экологической обстановке страны временного пребывания.

**Туроператор (турагент) также обязан:**

* 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.

В соответствии с Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 г. N 578-ст) вся необходимая для потребителя и справочная информация предоставляется при заключении договора о реализации туристического продукта и должна содержаться в памятке, которая  выдается туристу.

До совершения поездки (путешествия), каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

**К существенным изменениям обстоятельств относятся:**

* ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;
* 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).

**Защита прав потребителей в данном случае имеет ряд особенностей.**

**Во-первых,** основным источником правового регулирования данных отношений выступают Закон о защите прав потребителей (с последующими изменениями и дополнениями) и Закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации (с изменениями от 10 января 2003 г.).

**Во-вторых,** претензионный порядок предъявления требований к качеству туристического продукта. При этом претензия в письменной форме должна быть предъявлена 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). Одновременно с этим в случае удовлетворения судом требований потребителя суд вправе вынести решение о взыскании с туристической организации, нарушившей права потребителя, в федеральный бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Содержание претензии законодательством не определено, следовательно, имеет произвольную форму. Вместе с тем принимая во внимание тот факт, что именно от обоснованности претензионных требований зависит решение как туристической организации, так и (если потребитель будет обращаться в суд) судебных органов, к вопросу составления претензии следует подойти весьма ответственно. Прежде всего следует иметь в виду, что 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.

**В-третьих,** потребители по искам о защите судом их нарушенных прав освобождаются от уплаты государственной пошлины. Если все же дело дошло до суда, целесообразно прибегнуть к помощи квалифицированного специалиста. Судебная защита имеет ряд процессуальных особенностей, с которыми знакомы исключительно юристы. Именно они обладают необходимыми навыками, могут защитить ваши интересы, а также дать гарантию юридической чистоты проведенной работы. Расходы на оплату услуг юриста, понесенные туристом в данном случае, при удовлетворении исковых требований потребителя в полном объеме взыскиваются с туристической организации.

**В-четвертых,** подсудность по данным видам исковых требований определяется истцом, т.е. в зависимости от выбора потребителя иск может быть предъявлен им в суд по месту его жительства, или по месту нахождения ответчика - туристической компании, или по месту причинения вреда.

**В-пятых,** потребитель имеет право на компенсацию морального вреда. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. При этом компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

**В-шестых,** как правило, 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.

И все-таки лучше не доводить дело до внесудебной или судебной защиты своих нарушенных ненадлежащим оказанием туристических услуг прав, а сосредоточить первоначально усилия на выборе надежной туристической организации. Всегда легче предотвратить нарушение своих прав, чем потом долго добиваться их восстановления.

В завершение необходимо отметить, что 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.

**Туроператор (турагент) в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность:**

* за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления 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 оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства РФ №452 от 18.07.2007 г.) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (например, условие ограничивающее право туриста отказаться от туристической путевки до совершения путешествия);
* причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

За консультациями можно обращаться по тел: 8(39042) 6-07-10 или по адресу   
г. Саяногорск, ул. Металлургов 25, каб. №54. Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия в городе Саяногорске».

Юрисконсульт консультационного пункта по защите прав потребителей Ксения Александровна Константинова.