

Защита прав потребителей туристических услуг



Качество туристских услуг в Российской Федерации определяется ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей»), в соответствии с которой потребителю (туристу, иному гражданину, заказывающему туристическую услугу) оказывается услуга,

качество которой соответствует договору о реализации туристского продукта.

Кроме того, оказанная услуга должна быть безопасна для жизни, здоровья потребителя и членов его семьи, а также не причинять вред его имуществу.

С правом потребителя на безопасность туристской услуги неразрывно связано его право на информацию. Очень часто безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турфирма при заключении договора. Кроме того, любая информация об услуге должна быть доведена до потребителя на русском языке.

Все требуемые пожелания к качеству туристской услуги должны быть включены в письменный договор на туристическое обслуживание.

Что является надлежащим исполнением договора на туристическое обслуживание?

Надлежащим исполнением договора признается:

предоставление комплекса услуг объемом и качеством, предусмотренными договором и (или) законодательством;

лицами и средствами, указанными в договоре на туристическое обслуживание (авиакомпанией, гостиницей и др.);

оказание услуг в установленные сроки, а также в надлежащем месте (стране, городе иной местности) временного пребывания;

в отношении лиц, указанных в договоре на туристическое обслуживание.

Неисполнением договора признается положение, когда ни одно из указанных обстоятельств не выполнено.

Ненадлежащим признается исполнение, когда не выполнено хотя бы одно из условий исполнения обязательств, требуемых уполномоченным лицом – туристом.

Какие права есть у туриста, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристское обслуживание?

В соответствии со ст. 6 Закона РФ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

Закон РФ «О защите прав потребителей» в отношениях между туристом и туристической фирмой, предусматривает право потребителя, которому была оказана услуга с недостатками, потребовать по своему выбору:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги. В данных отношениях устранения недостатков можно потребовать лишь при оказании туристической услуги, однако турист редко может рассчитывать на удовлетворение такого требования, находясь в другом городе или другой стране;

возмещение расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;

повторного безвозмездного оказания услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

расторжения договора об оказании услуги (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристической фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков);

компенсацию морального вреда.

Претензии к качеству туристического продукта предъявляются в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристического продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

Что такое финансовое обеспечение (финансовая гарантия)?

С целью обеспечить более высокие гарантии туристу при взыскании денежных средств с туроператора и повысить ответственность туроператоров за оказываемые ими услуги, законодательно введен институт финансового обеспечения деятельности туроператора.

В законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предложены два вида финансового обеспечения – банковская гарантия и страхование гражданской ответственности туроператора.

Размер финансового обеспечения, номер, дата срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение; а также 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 и информация об основаниях таких выплат являются существенными условиями договора о реализации туристского продукта и должны быть в обязательном порядке включены в договор.

Основанием для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии являются нарушения существенных условий договора о реализации туристского продукта.

К существенным нарушениям относятся:

неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Обращаем внимание, что наличие института финансового обеспечения не исключает необходимость обращения туриста в суд за защитой своих интересов. Кроме того, выплата страхового возмещения или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

Письменное требование туриста о выплате страхового возмещения или суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено в течение срока действия финансового обеспечения.

Требование туриста и (или) иного заказчика подлежит удовлетворению не позднее 30 календарных дней после дня получения требования.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в городе Лесосибирске информирует, что в период с 26 мая 2025 года по 06 июня 2025 г. специалисты территориального отдела проводят горячую линию по вопросам защиты прав потребителей туристических услуг.

Обращаем ваше внимание, что «горячая линия» по телефону:

8 (391) 45- 5-50-21 будет работать по будням с 9-30 до 12-00 и с 13-00 до 17-00, по пятницам – до 16-45.