

Основным источником правового регулирования данных отношений выступают Закон РФ «О защите прав потребителей», Закон РФ от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», и Правилами оказания услуг по реализации туристического продукта, утв. Постановлением Правительства РФ №452 от 18.07.2007г.



Особенности реализации туристского продукта.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании **договора**, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

Неотъемлемой частью договора на оказание туристических услуг является **путевка** - документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта. Именно в ней содержатся условия путешествия, указана розничная цена туристического продукта.

Кроме перечисленных документов, если законодательством страны, выбранной потребителем для временного пребывания, установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туристическая организация обязана предоставить такие гарантии.

Формой предоставления названных гарантий является **страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев**. При этом страховой полис должен предусматривать оплату медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания. Названный страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания.



При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право:

- 1) 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;
- 2) на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- 3) на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- 4) 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;

5) на содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

6) на беспрепятственный доступ к средствам связи.

Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

1) соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

2) сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

3) соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

4) соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Защита прав потребителей.



Претензия в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее **20** дней с момента окончания действия договора.

Туристическая организация обязана рассмотреть ее в течение **10** дней.

Несоблюдение данного порядка может послужить основанием для оставления судом заявления потребителя о возмещении убытков, причиненных ненадлежащим качеством

туристического продукта. 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.

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.

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.

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.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (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).

***Телефон Единого консультационного центра
Роспотребнадзора 8 800 555 49 43 (звонок по
России бесплатный)***

Наш адрес:

Алтайский край г.Заринск,
Ул. 25 Партсъезда д. 14 корп. 2 каб 8
тел.: 8/38595/99027

**Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Алтайском крае в г.Заринске,
Заринском, Залесовском, кытмановском и
Тогульском районах»**

Туристическая деятельность в Российской Федерации и защита прав потребителей



г.Заринск
2019г.