

ТУРИСТ КАК ПОТРЕБИТЕЛЬ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ



В статье 4 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» сказано, что государственное регулирование туристской деятельности в России осуществляется путем защиты прав и интересов туристов. Но сам Закон не предусматривает никаких способов защиты прав туристов. В таком случае следует обратиться к Гражданскому кодексу и Закону о защите прав потребителей, которые содержат наиболее подробную нормативно-правовую базу защиты прав туристов. Национальный стандарт ГОСТ Р 50690-2017 определяет туристские услуги как услуги по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации, в том числе в услугах: перевозки; размещения; питания; экскурсий.

ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

Трансфер (групповой, индивидуальный). Услуга предоставляется туроператорами в составе тура, отелями, а также трансферными компаниями.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРА

Комплексный тур включает в себя организацию перелета или перевозки путешественников; размещение их по месту прибытия; обеспечение питанием, развлечениями и экскурсиями; иные услуги в зависимости от целей поездки.

Туроператоры занимаются туристским продуктом, его формированием и реализаций.

Турагенты занимаются продажей туристского продукта.

Экскурсионный тур включают в себя организацию краткосрочного посещения (длительностью не более суток, без ночевки) объектов туристско-экскурсионного интереса. Это могут быть: музеи, выставки, галереи, объекты культурного и исторического наследия, заповедники, промышленные предприятия, деятельность гидов и экскурсоводов, услуги сопровождающих туристических групп.

БРОНИРОВАНИЕ

Посредниками при покупке авиабилетов, туров, резервировании гостиничных номеров и квартир и гарантирующие бронь зачастую выступают интернет-ресурсы.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ

Турагенты должны довести до потенциальных клиентов о новых и интересных туристических направлениях, вариантах размещения, расписании движения транспорта, помогают составить примерный бюджет предстоящей поездки.

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА

Наличие разрешительных документов на оказание услуг (лицензий, патентов), безопасность туристской услуги для жизни, здоровья и имущества потребителя, а также окружающей среды, соответствие уровня сервиса и категории объекта размещения заявленным в договоре, качество питания и ресторанного обслуживания, скорость и комфортность трансфера, объем и качество предоставления туристической информации, в том числе об экскурсионных продуктах, соблюдение сроков путешествия, отзывы конкретных туристов о качестве оказанной услуги и достижении целей путешествия.

ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ НАРУШЕНИИ ПРАВ

Согласно статье 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае, если у гражданина возникли основания понимать, что оказанная ему услуга была исполнена некачественно, он вправе потребовать: устранить то, что он считает недостатками услуги; снизить цену; бесплатно оказать аналогичную услугу повторно; возместить понесенные клиентом дополнительные расходы из-за некачественно оказанной услуги; после отказа от дальнейшего потребления услуги потребовать компенсации затраченных на путевку средств, а также возмещения морального вреда; уплатить неустойку, если были нарушены сроки оказания услуги.

ДОСУДЕБНЫЙ ПУТЬ

Урегулирование конфликта на почве недовольства оказанными туруслугами является написание претензии в адрес исполнителя данной услуги (п. 2 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 исполнителями туристских услуг являются туроператор и турагент в рамках своих компетенций), которую направлять туроператору.

Турагент обеспечивает клиента полной и достоверной информацией о турпакетах, на основании которой он делает правильный выбор, и если турагент ввел

путешественника в заблуждение, сказав, одно, а на самом деле оказалось другое, то ответственность понесет турагент, а не туроператор.

Срок подачи претензии к качеству оказанных туристских услуг предъявляется исполнителю в течение 20 дней с момента окончания действия туристского договора, если иной срок не оговорен в нем.

Согласно ст. 10 Закона об основах туристской деятельности в РФ претензии туристов к туроператору подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты их получения.

ОБРАЩАЕМСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ

Ростуризм – федеральный орган исполнительной власти, контролирующий субъектов туристической деятельности. Может лишить туроператора лицензии. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней.

Роспотребнадзор – организация, следящая за защитой прав потребителей во всех сферах оказания услуг. Лучше обращаться по месту нахождения нарушителя.

Прокуратура. Если есть подозрения, что в действиях туристической организации содержится состав преступления.

Суд. Если досудебный претензионный путь не дал потребителю оказанных некачественных туристских услуг желаемого результата, то идем в суд с исковым заявлением за возмещением материального и морального вреда.

**Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии
в Алтайском крае в г. Белокурихе»
группа по защите прав потребителей,
гигиенического обучения
и воспитания населения
г. Белокуриха, ул. 8 марта, 15, каб. №11
Тел: 8 (385 77) 34-1-25
belokurikha_jurist @altcge.ru
2025 год**



Памятка потребителю туристских услуг

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию:

1. О правилах въезда в страну и выезда из страны, включая сведения о необходимости наличия визы;
2. Об основных документах, необходимых для въезда в и выезда из страны;
3. Об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;
4. О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;
5. О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ;
6. О национальных и религиозных особенностях страны;



Какие документы должны быть выданы туристу в подтверждение заключенного с туристской организацией договора?

1. договор на оказание туристских услуг;
2. туристская путевка, в ней содержатся условия путешествия, розничная цена туристского продукта;
3. Туристский ваучер - это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания;

