

Для размещения на сайте, в раздел Пресс-служба и ВКонтакте

Права потребителей туристических услуг



Правовые отношения между потребителем туристических услуг и организацией, оказывающей туристические услуги, регулируются Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Права гарантированных Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», этот список применим и для потребителей туристических услуг.

- право на качество товара (работы, услуги);
- право на безопасность товара (работы, услуги);
- право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах услугах);
- право на судебную защиту;

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" гарантирует туристу следующие права:

- 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;
- право на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- право на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- право на обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- право 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;

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

- право на беспрепятственный доступ к средствам связи;

- право на получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;

- право на 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;

- право на получение сведений, содержащихся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, установленными Правительством Российской Федерации, в том числе в целях защиты своих прав.

В случае возникновения конфликтной ситуации между туристом и туроператором законодательство предусматривает претензионный порядок разрешения спора, согласно ФЗ от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. При составлении претензии необходимо изложить существо дела, четко сформулировать требования.

В случае если спор не разрешен в досудебном порядке, потребитель имеет право на обращение в суд. К исковому заявлению потребитель прикладывает документы, на основании которых возникли правоотношения между истцом и ответчиком, документы, подтверждающие оплату. Так же к исковому заявлению необходимо приложить подтверждение попытки урегулировать спор в досудебном порядке.

В своем исковом заявлении истец подробно излагает обстоятельства дела, суть возникших разногласий, обозначает размер неустойки, которую должен выплатить ответчик, определяет размер компенсации морального вреда. Моральный вред, причиненный потребителю, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно нормам ст. 17 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» иск о защите прав потребителей может быть предъявлен по выбору истца

- в суд по месту нахождения организации или месту жительства индивидуального предпринимателя;

- по месту жительства или пребывания истца;

- по месту заключения или исполнения договора;

Потребители и иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.