

Памятка для потребителей. Права потребителей в сфере туристских услуг

Правовые отношения в сфере туризма регулируются Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Единými правилами в области защиты прав потребителей, утвержденными Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 г. №6, Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852, а также другими соответствующими нормативными актами.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» гарантирует безопасность туристских услуг для жизни и здоровья потребителя, вместе с тем предоставляя потребителям право на информацию, качество и возмещение убытков.

На основании статьи 6 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет 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;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр туроператоров;

- 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;

- получение сведений, содержащихся в единой информационной системе электронных путевок.

У туристов есть не только права, но и обязанности, в частности, соблюдение законодательства страны пребывания, уважение ее культуры, традиций и религиозных верований, сохранение окружающей среды и памятников, а также соблюдение правил въезда, выезда и личной безопасности.

Исполнитель несет ответственность за нарушение прав потребителей. Законодательством предусмотрен обязательный порядок досудебного урегулирования споров в случае нарушения условий договора о реализации туристского продукта и качества туристского продукта. По иным требованиям, связанным с приобретением, исполнением и расторжением договора по туристскому продукту, предъявляемым к туроператору претензионный порядок не является обязательным.