**Особенности защиты прав потребителей**

**при оказании туристских услуг**

Приобретая туристские услуги потребителям следует знать, что основным инструментом защиты туристов от действий недобросовестных исполнителей является Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), Федеральный Закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 132-ФЗ), Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (далее – Правила № 452).

Под исполнителями понимаются:

- туроператоры, занимающиеся формированием, продвижением и реализацией туристского продукта;

- турагенты, занимающиеся продвижением и реализацией туристского продукта.

Турагенты действуют на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и выступают в качестве посредника между туроператором и туристом.

Основным документом, регулирующим взаимоотношения между туристической организацией и туристом, является договор на оказание туристских услуг. При заключении вышеуказанного договора необходимо ответственно подойти к изучению его содержания. Одним из существенных условий договора является указание общей цены туристского продукта в рублях. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, определенные договором.

Также в договоре в обязательном порядке должна быть отражена информация о сроках оказания услуги, условиях изменения и расторжения договора, полная информация о туроператоре, о правах и обязанностях, об ответственности сторон, о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат.

Кроме того, при заключении договора потребителю также должна быть предоставлена информация о третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, памятниках природы, истории и культуры, о состоянии окружающей природной среды, об опасностях, с которыми потребитель может встретиться во время путешествия, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя. информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания потребителей, угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Правовые последствия обнаружения потребителем недостатков оказанной услуги регламентируются ст. 29 Закона № 2300-1.

Также нужно помнить, что законодательством предусмотрен обязательный претензионный порядок разрешения споров по качеству оказанных туристских услуг. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня ее получения. Если законное требование потребителя не удовлетворено в добровольном порядке, то в соответствии со ст. 17 Закона № 2300-1 потребитель вправе обратиться в суд за защитой своих прав. В зависимости от выбора потребителя иск может быть предъявлен в суд по месту его жительства или по месту нахождения исполнителя услуги, или по месту исполнения договора.

Отправляясь на отдых, будьте внимательны при выборе туристической компании. Всегда проще предотвратить нарушение своих прав, чем в дальнейшем добиваться их восстановления.