

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА (РОСПОТРЕБНАДЗОР)

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО РЕСПУБЛИКЕ МОРДОВИЯ

ул. Дальняя, 7, г. Саранск, Республика Мордовия, 430030, тел./факс (8342) 24-58-16,
E-mail sen@moris.ru, сайт <http://13.rospotrebnadzor.ru>
ОГРН 1051326005378 ИНН /КПП 1326193381/132601001

26.05.2025

01/1364-05-
01-51-25

Главам администраций
муниципальных районов
Республики Мордовия
(по списку)

Управление Роспотребнадзора по Республике Мордовия в рамках исполнения поручения Роспотребнадзора от 27.01.2025 №02/1300-2025-27 «О проведении тематических «горячих линий» в 2025 году» просит разместить на официальных сайтах администраций Республики Мордовия анонс «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей туристских услуг.

Приложение: Анонс «горячей линии» на 1 л. в 1 экз., Памятка потребителю туристских услуг на 3 л. в 1 экз.

Руководитель



Т.П.Харитоновна

Иванова Е.Н.
8 8342 475130



Открывается «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей туристских услуг

С 26 мая по 6 июня 2025 года Управление Роспотребнадзора по Республике Мордовия проводит тематическую «горячую линию» по вопросам защиты прав потребителей туристских услуг.

Получить необходимую информацию о правах потребителей при предоставлении услуг отдыха и туризма, порядке предъявления претензии и судебной защите нарушенных прав, а также задать вопросы по проблемам возникшим в этой сфере можно в рабочие дни с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 16:45 (перерыв на обед с 13:00 до 13:45) по телефонам:

общественной приемной Управления: **8(8432)234130** (г. Саранск, ул. Дальняя, д.7)

специалистов отдела защиты прав потребителей Управления: **8(8432)232456, 478625**

специалистов территориальных отделов Управления:

8(83437)34409, 34466 (п. Комсомольский, ул. Республиканская, 18);

8(83451)24720 (г. Рузаевка, ул. Луначарского, 181);

8(83453)21501 (г. Ковылкино, ул. Западная, 2);

8(83443)21560, 22584 (г. Краснослободск, Кировский пер., 33).

Кроме этого, для оказания помощи потребителям функционирует Единый консультационный центр Роспотребнадзора, работающий в круглосуточном режиме и без выходных дней. Консультацию можно получить по телефону: 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).

Также необходимую информацию и помощь по защите прав потребителей можно получить в консультационном центре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия» (г. Саранск, ул. Дальняя, 1а, телефон **8(8342)246268**).

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Многие из нас хотя бы на короткое время становятся туристами, поэтому необходимо обладать базовыми правовыми знаниями, позволяющими на равных общаться с туроператорами и турагентами, а также знать, какие «подводные камни» могут нас ожидать при общении с ними.

Правовые отношения в сфере туризма регламентируются Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852) и некоторыми другими законодательными актами.

Участниками правоотношений в сфере туризма являются: потребитель и исполнитель.

Потребителем является заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (т.е. турист или заказчик).

Исполнителем является туроператор или турагент.

ТУРОПЕРАТОРЫ сами формируют, продвигают и реализуют туристские продукты, а **ТУРАГЕНТЫ** – фирмы-посредники, которые продают туры, организованные туроператорами, т.е. занимаются продвижением и реализацией туристского продукта.

Как правильно выбрать турфирму?

1. Для начала необходимо определить, кем является выбранная Вами турфирма – турагентом или туроператором. В некоторых случаях одна и та же организация может являться и турагентом и туроператором.

2. Если турфирма является турагентом, то **необходимо выяснить, с каким туроператором она работает**. Сведения о туроператоре должны быть указаны в договоре о реализации туристского продукта. Это нужно для того, чтобы проверить, имеются ли сведения о данном туроператоре в **Едином федеральном реестре туроператоров**.

Информация о туристском продукте

При заключении договора исполнитель обязан довести до сведения потребителя необходимую информацию в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта и т.п.

Данная информация должна содержать сведения о:

- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания,
- маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- об общей цене туристского продукта в рублях.
- правилах въезда в страну;
- основных документах, необходимых для въезда и выезда;
- об обеспечении экстренной помощи и о порядке обращения за ней;
- об обычаях местного населения, объектах тур. показа, находящихся под особой охраной;
- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;
- о контактных данных дипломатических представительств и консульских учреждений РФ;
- об иных особенностях путешествия.

Если исполнителем является турагент, то он обязан также сообщить потребителю, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору, является туроператор.

Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию о туристском продукте, он вправе:

- потребовать возмещения убытков, причиненных уклонением от заключения указанного договора;
- в разумный срок отказаться от исполнения договора, если он уже заключен, и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков.

Заключаем договор

Заключая договор, помните, что в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о реализуемых услугах (туристском продукте), обеспечив возможность их правильного выбора.

Туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера;

сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

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, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора;

сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального;

информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;

условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

Изменение/расторжение договора

Договор о реализации туристского продукта может быть изменен или расторгнут по следующим основаниям:

- **Существенное изменение обстоятельств – это:**

- ✓ ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- ✓ изменение сроков совершения путешествия;
- ✓ непредвиденный рост транспортных тарифов;
- ✓ невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- ✓ призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

Турист также имеет право расторгнуть действующий договор в одностороннем порядке до начала путешествия на основании п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона № 2300-1 при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. При этом, он вправе потребовать документального подтверждения фактических затрат на день отказа от договора и должен оплачивать лишь фактически понесенные туроператором (турагентом) затраты.

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.