

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

ИНФОРМАЦИЯ
от 23 мая 2012 года

**ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ,
ПРИБРЕТАЯ УСЛУГУ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПОХОДА
(МАРШРУТЫ ПОВЫШЕННОЙ ОПАСНОСТИ)**

В связи с поступающими в Роспотребнадзор обращениями граждан относительно порядка приобретения услуг по организации туристского похода (маршруты повышенной опасности) Роспотребнадзор обращает внимание потребителей на следующее.

Экстремальные, горные, приключенческие и иные виды туризма, которые связаны с преодолением препятствий в природной среде (перевалов, вершин, порогов, каньонов, пещер и пр.), и на дистанциях, проложенных на искусственном рельефе, сопряжены для потребителей с высоким риском возникновения возможности нанесения ущерба здоровью, имущественным (материальным) интересам или морального вреда.

Как показывает практика, зачастую формированием, продвижением и реализацией подобного вида туристского продукта (фактически осуществляя туроператорскую деятельность) занимаются всевозможные некоммерческие клубы туристов без соответствующего документального оформления возникающих в этой связи правоотношений.

Поэтому в целях защиты своих потребительских прав гражданам, имеющим намерение заказать или приобрести, либо заказывающим, приобретающим соответствующие туристские услуги (география которых не ограничивается Россией), необходимо обращать внимание на следующее.

[Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

При этом наличие потребительских правоотношений как таковых подразумевается, поскольку объектами правоотношений с участием потребителей являются действия участников соответствующих договоров (в данном случае - договора о реализации туристского продукта).

Причем в соответствии со [ст. 10](#) Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон об основах туристской деятельности) наличие договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных указанным федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, обязательно.

Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора ([п. 12](#) Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. N 452).

[Статья 7](#) Закона о защите прав потребителей гарантирует право потребителя на то, чтобы услуги, в том числе туристские, были безопасны для жизни и здоровья потребителя.

При подготовке к путешествию потребителю необходимо иметь в виду, что согласно [ст. 14](#) Закона об основах туристской деятельности при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию, в частности:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об иных особенностях путешествия.

Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие необеспечения безопасности, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме и независимо от его вины в соответствии со [ст. 14](#) Закона о защите прав потребителей. Право требовать возмещения вреда признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуги или нет.

Исполнитель услуги освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил.

При этом необходимо учитывать, что норма [ст. 7](#) Закона об основах туристской деятельности требует от туристов соблюдения во время путешествия правил личной безопасности.

В связи с вышеизложенным при заключении договора о реализации туристского продукта туристам следует внимательно изучить текст предлагаемого договора, потребовать пояснений по всем непонятным им пунктам, проследить, чтобы в договоре были отражены все вопросы, имеющие непосредственное отношение к безопасности турпродукта.

При этом безусловной обязанностью туроператора (турагента) является указание в договоре всех его существенных условий, к которым относятся:

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

размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта 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 (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 дополнительных услугах;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем 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 по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами.

Лица, осуществляющие турагентскую и туроператорскую деятельность, обязаны при подготовке туристов к путешествию и во время его совершения в целях реализации прав туриста,

закрепленных [ст. 6](#) Закона об основах туристской деятельности, предоставить исчерпывающие сведения об особенностях путешествия, об опасностях, с которыми могут столкнуться туристы, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

При возникновении чрезвычайных ситуаций туроператоры и турагенты, участвующие в реализации соответствующих туристских продуктов, обязаны оказать всестороннее содействие в реализации туристами всех своих законных прав на получение медицинской помощи и обеспечение личной безопасности.

Роспотребнадзор настоятельно рекомендует в целях обеспечения собственной безопасности придерживаться приведенных выше правил. По всем вопросам, возникающим в этой связи, потребители могут обратиться по телефону горячей линии 8-800-100-0004 в рабочие дни с 10-00 до 17-00 (мск), звонок бесплатный из любого населенного пункта страны.
