

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Ю. В. Прусакова

*Гомельский государственный технический университет
имени П. О. Сухого, Беларусь*

Научный руководитель И. В. Кучвальская

По состоянию на начало 2008 г. в Республике Беларусь туристские услуги оказывают 635 туристических организаций, имеющие лицензии на осуществление данной деятельности. Наибольшее их количество сосредоточено в Минске – около 340 предприятий. В Гомельской области осуществляют свою деятельность 29 фирм, предоставляющих туристические услуги.

Впервые глава, посвященная правовому регулированию туристических отношений, появилась в Гражданском кодексе Республики Беларусь в 1998 г. (гл. 39). В данной главе договор возмездного оказания услуг подразумевался как родовое понятие, охватывающее все виды договоров, в силу которых одна сторона (исполнитель) обязуется по заданию другой стороны (заказчика) оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В настоящее время отношения в сфере туристического обслуживания регулируются Законом от 25 ноября 1999 г. «О туризме» с внесенными в него изменениями и дополнениями от 9 января 2007 г.; Законом от 9 января 2002 г. № 90 «О защите прав потребителей» (в редакции Закона от 4 января 2003 г.); постановлениями Сове-

та Министров от 12.05.2000 г. № 666 «Об утверждении Типового договора на оказание туристических услуг» и Министерства спорта и туризма от 28.06.2000 г. № 7 «Об утверждении Положения о лицензировании туристской деятельности».

Очень часто проблемы в сфере туризма связаны с недостаточной правовой осведомленностью граждан. В большинстве случаев потенциальный турист выбирает туристическую фирму и страну исходя из своих интересов, финансовых возможностей, советов друзей и рекламы, не обращая внимания, к сожалению, на юридическую сторону вопроса.

Прежде всего потенциальному туристу следует поинтересоваться правовым статусом туристической фирмы, т. е. когда и кем она была зарегистрирована, номер и дата выдачи лицензии. Согласно ст. 6 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель обязуется довести до сведения потребителя фирменное наименование, юридический адрес и режим работы, а также иные необходимые сведения в соответствии с законодательством. Данная информация должна быть размещена на вывеске или другим доступным способом, принятым в сфере торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей.

Перед заключением договора его необходимо предварительно прочитать и оговорить все условия. Обещания и заверения туристической фирмы обязательно должны быть указаны в договоре в письменной форме. Это позволит избежать конфликтных ситуаций в дальнейшем.

Согласно ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» договор должен содержать следующие элементы:

- предмет договора оказания туристических услуг;
- стоимость туристических услуг, сроки и порядок их оплаты;
- сведения об исполнителе, включая данные о специальном разрешении (лицензии) на осуществление туристической деятельности, его месте нахождения (месте жительства индивидуального предпринимателя) и банковские реквизиты;
- сведения о заказчике в объеме, необходимом для оказания туристических услуг;
- программа тура;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора оказания туристических услуг, порядок урегулирования возникших споров и возмещения причиненных убытков (вреда);
- иные условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

При заключении договора нелишним будет также позаботиться о своем здоровье и безопасности – необходимо оформить страховой полис, который должен быть составлен на белорусском (русском) языке и языке (языках) страны временного пребывания.

Согласно действующему законодательству исполнитель также обязан до начала поездки проинформировать потребителя о рискованных ситуациях, которые могут возникнуть в ходе путешествия и провести соответствующий инструктаж. Проведение инструктажа отмечается в специальном журнале и подтверждается подписью потребителя.

Вред, причиненный туристу вследствие некачественной организации туристической поездки или несоблюдения мер и средств безопасности, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме.

Исполнитель также несет ответственность перед туристом за действия своих партнеров, участвующих в предоставлении услуг при нарушении ими условий обслуживания (за исключением возникновения обстоятельств непреодолимой силы), решений органов власти и управления, политической нестабильности, забастовки, делающими невозможным начало или продолжение путешествия.

Законодательством также предусмотрено право туриста на подробную информацию о правилах пребывания в стране или области путешествия, местных обычаях, религиях и религиозных и национальных праздниках, денежной системе, политическом устройстве, культурных и исторических ценностях, уникальных природных объектах; на свободу перемещения по посещаемой местности, свободный доступ к туристским объектам с учетом принятых на данной территории ограничительных мер.

Согласно действующему законодательству, в том случае, если туристическая поездка или оказание услуг не начались в срок, указанный в договоре (путевке), то потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков (если предложенные исполнителем новые сроки поездки или оказания услуг неприемлемы для потребителя).

Если же не обеспечено предусмотренное договором качество туристского продукта, то турист, по своему выбору, имеет право на:

- безвозмездное устранение недостатков;
- соответствующее уменьшение вознаграждения исполнителю;
- возмещение понесенных им расходов на исправление недостатков своими средствами (на основании подтверждающих документов).

Указанные требования должны быть предъявлены в ходе поездки или в течение срока исковой давности, который составляет три года, и должны быть выполнены исполнителем в четырнадцатидневный срок.

Согласно ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» турист имеет право на возмещение морального ущерба в денежной форме при наличии вины исполнителя. При наличии спора размер денежного возмещения ущерба определяется судом.

Если все же во время вашего путешествия возникла конфликтная ситуация, связанная с предоставлением туристских услуг, то претензии необходимо предъявлять сразу и в письменном виде. Претензия пишется в двух экземплярах – один остается у заказчика, а второй у исполнителя или у его доверенного лица.

Зачастую проблему можно решить уже на этапе составления претензии, но если этого не произошло, следует связаться с фирмой, предоставившей тур, несмотря на то, что ответственность все равно несет фирма, с которой был заключен договор. Необходимо также подготовить доказательства причины вашей жалобы, это может быть как фото-, так и видеосъемка, телефоны и адреса свидетелей, которыми могут быть туристы, проживающие с Вами в одном отеле.

В случае отказа возмещения ущерба или же других нарушений в сфере туризма гражданин вправе обратиться в общественные организации, назначением которых служит оказание помощи потребителям, например, в Общество защиты прав потребителей, или в государственные структуры, такие как суд и Департамент по туризму.

Что же касается статистики обращений, то за летний период прошлого года в Белорусское общество защиты прав потребителей было направлено 30 жалоб на некачественное обслуживание.

Обычно недовольство туристов касается разных случаев, но зачастую выражается в неудовлетворяющих их условиях проживания, неравноценной замене отеля.

В меньшей степени граждане Республики Беларусь жалуются на качество и количество питания. Согласно поступающим обращениям в общество Защиты прав потребителей наметилась тенденция недовольства предоставляемыми услугами в отдельных странах. Например, в Турции часты случаи заселения туристов в отели с более низким классом, а в Украине условия проживания часто не удовлетворяют обещанным.

Но не всегда обращения граждан заканчиваются в их пользу. Бывают случаи истребования денежной компенсации сразу в двух государствах – принимающем и том, в котором был заключен договор. Причиной отказа служит расписка, которую берет туристическая фирма при предоставлении компенсационных услуг.

На основании изложенного выше можно сделать вывод о том, что залогом качественного отдыха является не только состояние законодательства в этой сфере, но и правовая информированность граждан.