

ПАМЯТКА **о правах потребителей экскурсионных услуг**

Нормативное правовое регулирование в сфере экскурсионного обслуживания

Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ)

Федеральный закон от 24.1.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туризме)

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей)

национальные стандарты Российской Федерации – ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования», ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» (применяются на добровольной основе)

Субъекты правоотношений в сфере экскурсионного обслуживания

Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие гражданам экскурсионные услуги по возмездному договору (туроператоры, турагенты, туристско-экскурсионные и экскурсионные организации);

Потребитель (экскурсант) – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;

Экскурсовод (гид) – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

Гид-переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

Инструктор-проводник – профессионально подготовленное лицо, сопровождающее экскурсантов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов.

Права потребителей экскурсионных услуг

При организации и совершении экскурсии потребитель имеет следующие права:

Право на получение необходимой и достоверной информации об экскурсионной услуге и ее исполнителе (статьи 8-10 Закона о защите прав потребителей)

Информация об исполнителе (юридическом лице) включает в себя фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения

(адрес) и режим ее работы. Указанная информация должна быть размещена на вывеске.

Исполнитель (индивидуальный предприниматель) должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации (номер и дата присвоения ОГРНИП) и наименовании зарегистрировавшего его органа. Указанная информация доводится до сведения потребителей в наглядной и доступной форме при заключении договора.

Если экскурсионное обслуживание потребителей осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя, вышеперечисленная информация должна быть доведена до сведения потребителей во временных помещениях, местах заключения договоров.

Информация об услуге должна содержать:

сведения об основных потребительских свойствах услуги – о программе экскурсии, сроке ее совершения (дате, времени начала и окончания (продолжительности), маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о способах передвижения во время экскурсии, о числе участников экскурсии, об объектах экскурсионного показа;

цену в рублях;

правила и условия эффективного и безопасного использования услуги, в том числе правила поведения экскурсантов во время экскурсии, иные требования, имеющие значение, исходя из характера и условий оказания услуги (например, к одежде, обуви, снаряжению экскурсантов);

информацию о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, сведения о них.

Информация об исполнителе и экскурсионных услугах должна быть отражена в договоре, а также доведена до сведения потребителя в брошюрах, памятках, других информационных материалах.

Последствия нарушения права потребителя (экскурсанта) на информацию об услуге (статья 12 Закона о защите прав потребителей).

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора необходимую и достоверную информацию об услуге, он вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Право на качество предоставляемых экскурсионных услуг (статья 4 Закона о защите прав потребителей)

Потребитель (экскурсант) имеет право на то, чтобы качество экскурсионных услуг соответствовало договору по содержанию (информационной наполненности), условиям оказания и другим заявленным при заключении договора требованиям, а так же целям приобретения услуги.

Качество экскурсионного обслуживания обеспечивается путем точного и своевременного выполнения экскурсии в полном соответствии с программой и договором, использования материально-технической и научно-методической баз и высоким профессиональным уровнем экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников.

Последствия нарушения права потребителя (экскурсанта) на качество услуг (статья 29 Закона о защите прав потребителей).

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

возврата цены услуги и полного возмещения убытков, если недостатки услуги не устранены исполнителем или обнаружены существенные недостатки оказанной услуги либо иные существенные отступления от условий договора.

Право на безопасность (статья 7 Закона о защите прав потребителей)

Потребитель имеет право на то, чтобы услуга в процессе ее оказания была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Последствия нарушения права на безопасность (статья 14 Закона о защите прав потребителей).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие небезопасности услуги, подлежит возмещению в полном объеме.

Право на получение услуги в установленный срок (статья 27 Закона о защите прав потребителей).

Потребитель имеет право на то, чтобы услуга была оказана исполнителем в срок, установленный договором.

Последствия нарушения срока оказания услуги (статья 28 Закона о защите прав потребителей).

В случае нарушения исполнителем срока оказания услуги – срока начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

Дополнительные гарантии защиты прав потребителей (экскурсантов)

Наряду с перечисленными правами Закон о защите прав потребителей предусматривает ряд дополнительных гарантий

Право на односторонний отказ от услуги (статья 32 Закона о защите прав потребителей)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании экскурсионной услуги в любое время (без объяснения причин) при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (реальных расходов исполнителя, наличие и размер которых подтверждено соответствующими документами).

Право на компенсацию морального вреда (статья 15 Закона о защите прав потребителей).

Любое нарушение прав потребителя является достаточным основанием для компенсации морального вреда независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Право на неустойку (статьи 28, 30, 31 Закона о защите прав потребителей).

Потребитель вправе требовать от исполнителя уплаты неустойки в размере трех процентов от цены услуги за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки, если исполнитель допустил нарушение:

- сроков оказания услуги (сроков начала и (или) окончания оказания услуги),
- сроков удовлетворения претензионных требований потребителя, предъявленных в связи с ненадлежащим качеством оказанной услуги.

Размер неустойки не должен превышать общую цену договора.

Право на уплату штрафа (пункт 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей)

За отказ от удовлетворения законных требований потребителя в добровольном порядке суд взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Основание предъявления требования	Требование потребителя	Срок удовлетворения требования	Норма закона
Нарушение требований к качеству услуги	безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги	разумный срок, назначенный потребителем	пункт 1 статьи 30 Закона о защите прав потребителей
	уменьшение цены оказанной услуги	10 дней	пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей
	возмещение понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги третьими лицами	10 дней	пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей
	возврат уплаченной за услугу денежной суммы и возмещение убытков при отказе от исполнения договора	10 дней	пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей
Нарушение срока оказания услуги	назначение нового срока оказания услуг	срок, установленный соглашением сторон	пункт 2 статьи 28 Закона о защите прав потребителей
	возмещение понесенных расходов на оказание услуги третьими лицами	10 дней	пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей
	уменьшение цены за оказание услуги	10 дней	пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей
	возмещение убытков	10 дней	пункт 1 статьи 31 Закона о защите прав потребителей