

С такими вопросами в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обратился возмущенный потребитель, который воспользовавшись услугами сплава на одной из туристических баз региона, понес материальные убытки. Специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай была проведена внеплановая проверка указанной турбазы, в ходе которой было выявлено, что исполнитель услуги не предоставил потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах. Фактически, исполнитель при оказании услуги по сплаву своевременно не предоставил потребителю информацию о необходимости сдачи личных вещей инструктору во время сплава, в результате чего потребитель понес материальные убытки. Управлением Роспотребнадзора по РА индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ст.14.8 КоАП РФ, а потребителю рекомендовано обратиться к руководителю предприятия, оказывающему данную услугу, о возмещении материального ущерба. Если вопрос не будет решен в добровольном порядке, за потребителем остается право обращения в суд.

Чтобы не попасть в подобную ситуацию, при подготовке к путешествию, потребителю необходимо иметь в виду, что на основании ст.14 Закона об основах туристской деятельности при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить потребителю достоверную информацию, в частности:

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

- о наличии документов, подтверждающих безопасность услуги (паспорт маршрута);

- 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 потребителям следует внимательно изучить текст предлагаемого договора, потребовать пояснений по всем непонятным пунктам, проследить чтобы в договоре были отражены все вопросы, имеющие непосредственное отношение к безопасности турпродукта.

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.

Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай настоятельно рекомендует, в целях обеспечения собственной безопасности, придерживаться приведенных выше правил. По всем возникающим в этой связи вопросам потребители могут обратиться за консультациями к специалистам Управления по телефону горячей линии: 8-388-22-6-42-41 в рабочие дни с 9-00 до 18-00, задать свой вопрос через официальный сайт Управления, или по электронной почте: grp_ra@mail.gornyy.ru.