Государственное бюджетное профессиональное

образовательное учреждение

«Семеновский индустриально-художественный техникум»

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

студента III курса

Скородумовой Екатерины Алексеевны

ВЫПУСК №340 **2021 год**

Министерство образования, науки и молодежной политики

Нижегородской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Семеновский индустриально-художественный техникум»

К защите допущен

Зам.директора по УР_____/И.Ю. Клячева/

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему: «Правовые основы защиты интересов потребителей-туристов в современных условиях.»

Специальность 43.02.10 Туризм

Выполнил: студент III курса гр. Т-3.5.1

Скородумова Екатерина Алексеевна

Проверил: руководитель дипломной работы

_____

2021 г

Содержание

Введение.....4
1.1. Анализ жалоб потребителей в туризме.....6
1.2.Понятие «туризм».....10
1.3.Понятия «турист» и «права туриста».....12
2.2.Российское законодательство в области защиты прав и интересов туристов.....15
2.3.Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг.....18
Заключение.....22

Введение

Туризм является неотъемлемой частью жизни людей на нашей планете. Этот сложный, высокодоходный межотраслевой комплекс является одним из основных секторов мировой экономики. Он способствует обеспечению высокого уровня занятости, социального благосостояния и качества жизни людей, а также развитию, экономическому единству и культурному разнообразию государств и регионов мира, и хотя в туристическом бизнесе работают тысячи профессионалов и, казалось бы, настало время, когда любая, самая невероятная мечта может быть воплощена, но не все так просто на пути человека, который решил воспользоваться туристическими услугами. Опасности физического и социального характера должны приниматься в расчет субъектами индустрии туризма, которым следует минимизировать и предотвращать разнообразные угрозы безопасности туристской деятельности. В настоящее время в сфере туризма можно назвать следующие нормативные акты, которые регулируют эту область правоотношений. Прежде всего, это Гражданский кодекс Российской Федерации (2, С. 728; доп.). В указанном нормативном акте содержатся наиболее общие принципы и положения, касающиеся заключения договора, прав и обязанностей каждой из сторон, ответственности в случае невыполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по договору. Взаимоотношения сторон, а также требования, предъявляемые к каждой из сторон, и порядок их действий в случае возникновения спорных ситуаций, а также иные взаимоотношения сторон определяются Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»(4; доп.). И наконец, основным законом, непосредственно регулирующим специфику отношений в области туризма, является Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (1; интерн.)

В апреле 2005г. Министерством юстиции РФ был зарегистрирован «Клуб защиты прав туриста» (Туристправ) - первая в России Общественная организация по защите прав потребителей туристических услуг. На данный момент «Клуб защиты прав туриста» остается единственной в России Общественной организацией, основным профилем деятельности которой является защита прав туриста, как в России, так и за ее пределами.

Потребитель в сфере туризма имеет тот же объем прав, что и потребитель в других сферах деятельности. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» турист имеет право на:

· Просвещение в области своих прав;
· Безопасность товара (услуги);
· Информацию об изготовителе товара (услуги);
· Другие права.

Данная проблема требует сегодня всестороннего изучения с учетом практики применения новейшего законодательства о защите прав потребителя, а также с учетом того, что многие аспекты все еще не получили надлежащего законодательного урегулирования. Что же касается имеющихся правовых решений, то они в ряде случаев нуждаются в развитии и совершенствовании. Проблема безопасности туристов, являясь актуальной для общества в целом и особо значимой для индустрии туризма, послужила выбором темы курсовой работы «Защита прав туристов».

Целью дипломной работы является изучение законодательства в области защиты прав потребителей туристических услуг.

Поставленная цель определяет следующие задачи исследования:

1. Дать определение понятиям «туризм», «турист», «права туриста»;
2. Изучить правовую характеристику законодательства о защите прав и интересов туристов;
3. Изучить нормативные документы, касающиеся общих требований к безопасности потребителя туристических

1.1. Анализ жалоб потребителей в туризме

В разгар туристского сезона сотни туристов становятся жертвами туристских предприятий, которые недобросовестно относятся к выполнению своих обязательств. Многие фирмы, получив право на международную туристскую деятельность, не выполняют все условия действия лицензии, а также статьи Законов РФ "О стандартизации", "О сертификации продукции и услуг", "О защите прав потребителей", "О рекламе", используя несовершенство законодательной и методической базы в своих интересах.

Общий поток жалоб в туризме можно разделить на четыре основные категории:

1)недостоверная реклама;

2)дополнительные денежные сборы;

3)низкий уровень сервиса;

4) нарушение права потребителя на безопасность услуги.

С ростом общего количества туристских поездок неуклонно растет и число конфликтов, затрагивающих качество и объем туристских услуг.

Рост числа жалоб на российском рынке туризма обусловлен двумя факторами:

1) туристы стали более осведомлены о своих правах и обязанностях турфирмы и более склонны настаивать на своих правах;

2) возросший спрос на туруслуги способствует вхождению на рынок новых фирм, менее опытных и менее обеспеченных ресурсами, а также фирм-мошенников.

Значительная часть претензий возникает из-за недостоверной рекламы, слабой подготовки договорной документации и небрежности в ее оформлении. Часто турист недостаточно четко знает и понимает, что он приобретает на самом деле, а турфирма недостаточно ясно формулирует свои обязательства по предоставлению комплекса услуг, входящих в состав тура и оплачиваемых туристом.

По наблюдениям, жалобы в туризме можно разделить на четыре основные категории:

1. Неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, обещанных турфирмой. Большинство жалоб относится к этой категории. Разница между тем, что предлагает турфирма, и тем, что турист получает на самом деле, может варьироваться от незначительной до полностью неприемлемой.

Например, к мелким неприятностям можно отнести отсутствие обещанных цветов или завтрака в номер; к грубым ошибкам - отсутствие брони авиабилета на рейс или резервации места в гостинице. Представьте, турист приобрел тур на международный чемпионат по футболу во Францию, но не получил обещанных билетов на полуфинал и финал. В этой ситуации возврат денег или другой способ компенсации не имеет смысла, так как время прошло, а турпродукт, как известно, является "скоропортящимся" товаром.
2. Несвоевременное информирование туриста об изменениях в программе тура. Это вторая по распространенности категория жалоб. Изменения ранжируются от незначительных до серьезных. Например, типичные незначительные изменения - изменение аэропорта и времени вылета; серьезные изменения - замена отеля или даже региона отдыха. Все недовольные туристы жалуются на то, что уведомления об изменениях были даны слишком поздно или не даны вообще.
3. Недостоверная или неточная информация о туре. Потребителю трудно выбрать турфирму, которой он мог бы доверить свой отдых. Чтобы сделать правильный выбор между почти одинаковыми турпакетами, турпакетом и отдельно приобретаемой услугой, потенциальный турист должен иметь всю необходимую и достоверную информацию. Как правило, турист не получает достоверную информацию о всех деталях тура и даже не подозревает, что выбранный им отель, согласно каталогу расположенный на берегу моря, на самом деле находится от него в полукилометре. Часто турфирма умалчивает, что пункт вылета или цена тура еще не установлены окончательно и могут быть изменены.
4. Ограничение собственной ответственности турфирмы за изменения условий тура. Туристский договор - это соглашение сторон (турфирмы и туриста), содержащее условия тура, а также другие существенные условия, к которым относятся права, обязанности и ответственность сторон. Туристский договор должен содержать четкие положения относительно ответственности турфирмы перед клиентом, так как в большинстве случаев изменения в запланированном туре происходят не по вине турфирмы. Тур состоит из услуг нескольких производителей, некоторые из них находятся в другой стране или регионе и никак не связаны друг с другом. Успех путешествия также зависит от многих других факторов (погода, политическая и экономическая ситуация в стране, межнациональные и межличностные отношения). Обычно турфирма имеет свой типовой договор, к которому турист может присоединиться или отказаться от его заключения. Следует заметить, что турфирма в пункте договора "Права, обязанности и ответственность сторон" старается оставить за собой как можно больше прав,

а за туристом - как можно больше обязанностей. Часто именно этот пункт договора, нечетко сформулированный, слишком пространный и исключающий всякую ответственность турфирмы, является источником жалоб туристов. В периодической печати, в том числе в профессиональных изданиях, неоднократно поднимался вопрос о необходимости заключения правильного и действенного договора между турфирмой и клиентом. Но российский турист не привык внимательно изучать договор с турфирмой до того, как его подписать. Анализ жалоб показывает, что во многих случаях претензии вызваны именно этим обстоятельством. Своевременно не поинтересовавшись своими правами и обязан - настами, турист попадает в ситуацию, когда факт неисполнения турфирмой обязательств или обещаний нельзя подтвердить и, следовательно, обосновать свои претензии к турфирме. Согласно закону, тур агент отвечает за планирование, подготовку и бронирование тура, который включает несколько видов туристских перевозок и наземное обслуживание. Формирование комплекса услуг по размещению, перевозке, экскурсионному обслуживанию и др., а также продвижение и реализацию тура тур агенту обеспечивает туроператор. Жалобы, рассмотренные выше, относятся как к планированию и формированию тура, так и к маркетингу его реализации, хотя следует подчеркнуть, что тур агент может поддерживать качество обслуживания, выбирая надежных партнеров.

В любом случае, турист, считающий, что турфирма обошлась с ним несправедливо, может обжаловать нарушение своих прав и интересов, восстановить справедливость и добиться наказания нарушителя.

Наилучший для клиента и турфирмы способ улучшения взаимоотношений - саморегулирование. Многие турфирмы обеспечивают своих клиентов брошюрами, например "Советы в дорогу", в которых дают информацию по стране, традициям, вылетам, прокату машин, чаевым, медицинской страховке, а также необходимые телефоны, разъяснения, как избежать неприятностей и куда обращаться в случае возникновения проблемы. На последних страницах договора туроператор обычно публикует "Общие условия продажи туров туристам и тура гентам", предлагаемых турфирмой на туристский рынок, с учетом требований соисполнителей (перевозчиков, отелей, ресторанов и др.), что является важным элементом общего комплекса договорной документации и дает туристу дополнительную возможность ознакомиться с условиями договора, своими правами и обязанностями, обдумать их, задать необходимые вопросы. Правила в самом общем виде как рекомендации могут разрабатываться также крупными ассоциациями.

Другим вариантом регулирования туристской деятельности должно стать усиление контроля над турфирмами и качеством турпродукта путем создания различных объединений и ассоциаций туроператоров, тур агентов (например, МАТА, РАТА, АСТУР) и других предприятий туристской отрасли.

Во многих странах объединения и ассоциации туроператоров и тур агентов составляют объединенные стандарты по ведению туристского бизнеса, строгое соблюдение которых является одним из важных условий членства в этих объединениях и ассоциациях. Многие члены объединений и ассоциаций действуют за пределами своей ответственности, разъясняя потребителю его права и обязанности.

Систематизировать регулирование туристской деятельности можно с помощью превентивных и корректирующих мер. К превентивным мерам относится соответствие турфирмы условиям лицензирования, а турпродукта - условиям сертификации. К корректирующим мерам, или мерам защиты, относится контроль над соблюдением прав потребителя.

Оптимальным вариантом регулирования туристской деятельности можно признать сочетание государственного регулирования и саморегулирования. Законы в туризме способствуют предотвращению ведения турфирмой недобросовестного маркетинга и обеспечивают защиту прав и интересов потребителя. Однако осуществление совместного государственного регулирования и саморегулирования не должно создавать громоздкий бюрократический аппарат, ограничивать ассортимент туров, инновации и конкуренцию и, как результат, вести к росту цен и торможению развития турбизнеса в России.

1.2.Понятие «туризм».

Еще в 1925 г. Лига наций и первая международный съезд туристских организаций обращают свое внимание на определение туризма, туриста, а также смежных понятий.

Обратимся к современному понятию туризма в международных актах и юридической литературе.

В Манильской декларации по мировому туризму 1980г. туризм определяется как деятельность, имеющая важное значение в жизни народов в силу непосредственного воздействия на социальную, культурную, образовательную и экономическую области жизни государств и их международных отношений (4, период.).

В Гаагской декларации 1989г. отмечается, что «туризм стал явлением, которое вошло в наши дни в повседневную жизнь сотен миллионов людей и:

а) включает все свободные перемещения людей от их места проживания и работы, а также сферу услуг, созданную для удовлетворения потребностей, возникающих в результате этих перемещений;

б) представляет собой вид деятельности, имеющей важнейшее значение для жизни людей и современных обществ, превратившись в важную форму использования свободного времени отдельных лиц и основное средство межличностных связей и политических, экономических и культурных контактов, ставших необходимыми в результате интернационализации всех секторов жизни наций;

в) должен быть заботой каждого. Он является одновременно следствием и решающим фактором качества жизни в современном обществе. Поэтому парламентам и правительствам следует уделять все более активное внимание туризму с целью обеспечения его развития в гармоничном соответствии с обеспечением других основных потребностей и видов деятельности общества» (5, период.)

Туризм, по определению Международной академии туризма (Монте-Карло, Монако), представляет общее понятие для всех форм временного выезда людей с места постоянного жительства в оздоровительных целях и (или) для удовлетворения познавательных интересов в свободное время или в

профессионально-деловых целях без занятий оплачиваемой деятельностью вместе временного пребывания (3, С.326; осн.).

Таким образом, определение туризма базируется на следующих признаках:

- туризм есть результат передвижения людей;
- туризм всегда включает два элемента: путешествие в пункт назначения и остановку там;
- путешествие означает выезд из страны (или региона), где турист постоянно проживает;
- путешествие – являет собой временное движение туриста по туристскому маршруту.

1.3.Понятия «турист» и «права туриста».

Турист» - центральное понятие в туризме, что тоже имеет много определений. Эволюция этого срока берет начало с 1937 г., когда Комитетом экспертов Лиги наций было предложено «считать туристом любое лицо, которое находится свыше 24 часов в месте, где оно не проживает».

Первая сессия Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации одобрила в 1985 г. Хартию туризма.

Хартия туризма - это программный документ, выражающий политические и социальные требования туристов. Хартия туризма включает Кодекс туриста. Кодекс туриста - это совокупность правил и норм поведения туриста во время туристской поездки.

Хартия туризма торжественно провозгласила право каждого человека на отдых и досуг, ежегодный оплачиваемый отпуск и свободу путешествовать без ограничений. Как следствие этого права, государства должны разработать и проводить политику, направленную на обеспечение гармоничного развития внутреннего и международного туризма, а также заниматься организацией отдыха на благо всех, кто ими пользуется (статья П Хартии туризма).

С этой целью государствам следует расширять сотрудничество в области туризма как на двухсторонней, так и на многосторонней основе, используя возможности Всемирной туристской организации; уделять особое внимание молодежному туризму, туризму людей преклонного возраста и лиц с физическими недостатками; защищать в интересах настоящих и будущих поколений туристскую среду, которая, включая человека, природу, общественные отношения и культуру, является достоянием всего человечества; содействовать доступу иностранных туристов к общественному достоянию посещаемых мест, применяя положения существующих документов по упрощению формальностей с учетом постоянного снижения ограничений на путешествия (статьи Ш и IV Хартии туризма).

Кодекс туриста закрепил права и обязанности иностранного туриста в стране посещения, что нашло свое логическое продолжение в Законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской федерации».

Права туриста

При подготовке туриста к путешествию и во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

· необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там; об обычаях местного населения, религиозных обрядах, святынях, памятника природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; состоянии окружающей природной среды;

· свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; обеспечение личной безопасности, потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора, розничной купли-продажи туристского продукта туроператором или тур агентом в порядке, установленном законодательством РФ; содействие органов власти (органов местного самоуправления)

· страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов помощи; беспрепятственный доступ к средствам связи.

Следующим важным шагом в совершенствовании понятийного аппарата туристической статистики была Римская конференция ООН по международному туризму и путешествиям 1963 г., что приняла рекомендацию считать туристом «любое лицо, которое посещает любую страну, кроме той, что является ее обычным местом жительства, с любой целью, кроме занятия профессиональной деятельностью, вознаграждается в посещаемой стране». Этой рекомендации предусматривался минимальный срок пребывания в стране - 24 часа, а продолжительность пребывания не ограничивалась.

После разработки рекомендаций по статистике туризма Всемирной туристической организацией в 1993 г. за основу определения понятия «турист» принимается положение, что турист - это временный посетитель, путешествует за пределами места его постоянного пребывания не менее 24 часов (но не более 12 месяцев) с любой целью, кроме изменения постоянного места жительства и занятия деятельностью, оплачиваемой из источника в месте временного пребывания. Важно заметить, что турист обладает статусом потребителя. Как закреплено в Директиве Совета Европейского

экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих всё» от 13 июня 1990 г. № 90 / 314 /EEC. Согласно п.1 Директивы «услуги, включающие все» - предварительно намеченное сочетание не менее чем двух ниже перечисленных элементов, продаваемых или предлагаемых для продажи по глобальной цене, если период оказания услуг превышает 24 часа или включает ночь:

а) транспортные услуги;

б) услуги проживания;

в) другие услуги в секторе туризма, не относящиеся к транспорту или к проживанию, составляющие значительную часть «услуг, включающих все».

Потребителем – является лицо, которое покупает или обязуется купить «услуги, включающие все» (основная договаривающаяся сторона), или любое другое лицо, за счет которого основная договаривающаяся сторона обязуется купить «услуги, включающие все» (прочие бенефициары или выгодоприобретатели), или же любое лицо, которому основная договаривающаяся сторона или один из прочих выгодоприобретателей передает право на получение «услуг, включающих все» (цессионарий или правопреемник) (п.4 Директивы) (3; период.).

Признание туриста потребителем направленно на формирование полноценного правового статуса туриста.

Туристы должны пользоваться теми же правами, что и граждане посещаемой страны в плане конфиденциальности относящихся к ним личных данных и сведений, особенно, что касается данных, хранящихся электронным способом. Административные формальности пересечения границ, которые введены государствами или вытекают из международных соглашений, как например, визовые, санитарные и таможенные формальности, должны по мере возможности адаптироваться таким образом, чтобы способствовать свободе путешествий и доступу максимального числа людей к международному туризму; следует поощрять соглашения между группами стран, направленные на гармонизацию и упрощение этих формальностей; следует постепенно отменять или корректировать специальные налоги и сборы, обременяющие туристскую индустрию и наносящие ущерб ее конкурентоспособности (2, интерн.)

2.2.Российское законодательство в области защиты прав и интересов туристов.

С развитием рынка туристских услуг связана актуальность разработки средств регулирования общественных отношений в сфере туристской деятельности, т.к. развитие туризма невозможно без его надлежащего нормативно-правового регулирования. Динамикой развития туристского рынка обусловлена необходимость постоянного совершенствования законодательных актов в данной сфере, а также мониторинга смежного законодательства, влияющего на состояние туриндустрии. Основные направления совершенствования регулирования в сфере туризма предполагают разработку нормативно-правовых актов, касающихся всех секторов развития индустрии туризма; к ним относятся вопросы совершенствования федерального и регионального законодательства, стимулирования инвестиционной активности, повышения качества туристских услуг, государственной поддержки внутреннего туризма (6, С.15,62; доп.). На необходимость совершенствования законодательства в данной сфере общественных отношений неоднократно указывалось в юридической литературе (8, С.3; доп.).

Вслед за Н.И. Волошиным (1; период.), мы считаем целесообразным, исходя из методических соображений, условно разделить нормативно-правовые акты Российской Федерации, действующие в сфере туризма на федеральном уровне, на две группы:

первая группа – это акты, относящиеся к неопределенному кругу юридических и физических лиц, но во многом определяющие работу субъектов туристской индустрии («общие нормативно-правовые акты»);

вторая группа – акты, непосредственно регулирующие туристскую деятельность («специальные нормативно-правовые акты»).

К первой группе относятся:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Закон РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 22.07.2005 г. № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 27.11.1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 15.08.1996г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;
- Федеральный закон от 25.07.2002г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 18.07.2006г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.07.1999 г. № 160-ФЗ «Об иностранных инвестициях в Российской Федерации».

Ко второй группе актов, то есть к нормативно-правовым актам, непосредственно регулирующим туристскую деятельность, относятся:
- Федеральный закон от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – «Закон №132-ФЗ»);
- Указ Президента РФ от 18.11.2004 г. № 1453 «О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту»;
- Постановление Правительства РФ от 24.01.1998г. № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»;
- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. №452);
- Положение о Федеральном агентстве по туризму (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2004 г. № 901);
- Приказ Министерства финансов РФ от 09.07.2007г. № 60н «Об утверждении формы бланка строгой отчетности»;
- Приказ Минспорттуризма РФ от 20.04.2009г. № 226 «Об утверждении административного регламента Федерального агентства по туризму по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»;
- Приказ Ростуризма от 19.12.2007г. № 141 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по туризму по предоставлению государственной услуги по информированию в

установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания»;
- Приказ Ростуризма от 10.05.2007г. № 28 «Об утверждении Положения о ведении единого федерального Реестра туроператоров».
Основным содержанием норм законодательства о туристской деятельности являются вопросы защиты прав потребителей туристского продукта, правового регулирования деятельности туроператоров и турагентов, а также публичной организации предпринимательской деятельности в сфере туризма.
В 2007 и 2009 годах в сфере правового регулирования туристической деятельности произошли кардинальные изменения. В частности, в соответствии с Федеральным законом от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» лицензирование туристской деятельности, существовавшее в период с 1993 по 2006 гг., было заменено таким способом государственного регулирования туристской деятельности как единый федеральный реестр туроператоров; основным документом, необходимым туроператорам для внесения сведений о них в указанный реестр, стал договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия исполнения обязательств туроператора (финансовое обеспечение).
Известные события, произошедшие на туристском рынке летом 2008 г. и связанные с исчезновением руководства туристической компании «Детур», сигнализировали о необходимости существенного увеличения минимального размера финансового обеспечения для компаний, занимающихся международным туризмом. Указанная компания не выполнила своих обязательств перед туристами на общую сумму 30 млн. руб, из них страховщик компенсировал лишь 10 млн. руб., так как гражданская ответственность туроператора была застрахована на установленную законом минимальную сумму (2; период.). Правоприменительная практика, а также сложившаяся ситуация на российском туристическом рынке в 2008 году показали, что возникла социальная и экономическая потребность в совершенствовании уровня финансового обеспечения деятельности туроператоров и усилении защиты интересов потребителей туристических услуг (туристов).
В целом же следует приветствовать новеллы в сфере увеличения размеров финансового обеспечения туроператоров, введенные Федеральным законом от 28 июня 2009 г. № 123-ФЗ, поскольку основным содержанием норм законодательства о туристской деятельности являются вопросы защиты прав потребителей туристского продукта, правового регулирования деятельности

туроператоров и турагентов, а также публичной организации предпринимательской деятельности в сфере туризма.

2.3.Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг.

Безопасность в туризме – понятие емкое и многогранное. Первым и основным аспектом обеспечения безопасности туриста является наличие договора на все предоставляемые услуги между туристским предприятием и туристом, в котором последнее обязуется качественно и безопасно организовать отдых клиента на основании своих договоров с перевозчиком, принимающей стороной, туроператором, гостиницами, экскурсионными бюро, пунктами питания, аккредитации в МИД России, посольствах.

Туроператор приобретает право на услуги, входящие в тур, на основании договоров с лицами, предоставляющими отдельные услуги, или с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, на формирование туристского продукта туроператору оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.

При продвижении туристского продукта туроператор и турагенты несут ответственность за достоверность информации о туристском продукте в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Если письменная информация о туристском продукте содержит все существенные условия договора, предусмотренные ГК РФ, а также Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», и оформлена как предложение, из которого усматривается воля туроператора или тур агента заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, такое предложение признается офертой.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора. Договор заключается в письменной форме и должен соответствовать законодательству Российской Федерации (3, С.118; доп.).

Турист вправе требовать от туроператора или траганта оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются.
Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.
Особое место занимает в данном Законе глава 14, посвященная безопасности туризма. Под безопасностью туризма понимаются личная безопасность туристов, сохранность их имущества и не нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.
Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма информирует туроператоров, тур агентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания.
Средства массовой информации, учредителями (соучредителями) которых являются государственные органы, незамедлительно и безвозмездно предоставляют федеральному органу исполнительной власти в сфере туризма возможность публиковать информацию об угрозе безопасности туристов.
Туроператоры и тур агенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, а также об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.
Туроператоры и тур агенты обязаны незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.
Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.
Следует отметить, что оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, осуществляется специализированными службами, определяемыми Правительством Российской Федерации. Данный вопрос урегулирован постановлением Правительства РФ от 24 января 1998 г. №83.
Страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев является основной формой предоставления таких гарантий.
Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания. По требованию туриста туроператор (турагент) оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков, связанных с совершением путешествия.

Нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Общие требования к туристским услугам, требования услуг безопасных для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды устанавливает также ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования», который был разработан Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации Госстандарта России и Государственным комитетом по физической культуре, спорту и туризму и внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению», принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. №295-ст.

Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с тур агентом, туроператора / траганта с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги.

Туристам в обязательном порядке должна предоставляться памятка, содержащая необходимую и достоверную информацию (памятка представлена в приложении 1).

Туристские организации должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями стандарта.

Туристские маршруты должны проходить в районах с благоприятными экологическими и санитарно-эпидемиологическими условиями.

Обеспечение безопасности личности, общества и государства осуществляется на основе разграничения полномочий органов законодательной, исполнительной и судебной властей в данной сфере.

Вопрос обеспечения безопасности в туризме освещен в федеральном законе «Об основах, туристской деятельности в Российской Федерации».

Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- охрана окружающей природной среды; создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;

- развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации;
- развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия. Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма. (5, С. 115; осн.)

В целях защиты прав и интересов туристов осуществляются лицензирование, стандартизация туроператорской и турагентской деятельности, а также объектов туристской индустрии, сертификация туристского продукта.

В Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» закреплены права туристов при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит (5; доп.)

Туристы в целях реализации права на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий на основе общности интересов могут создавать общественные объединения в порядке, установленном российским законодательством.

Деятельность объединения туристов может быть направлена на организацию и содействие развитию самодеятельного туризма, просвещение населения в сфере туризма, защиту прав и интересов туристов, формирование общественного мнения о деятельности организаций туристской индустрии и решение иных задач.

В целях продвижения туристского продукта на мировом туристском рынке федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма создает представительства за пределами Российской Федерации.

Заключение

Результаты работы в области защиты прав туристов позволяют констатировать, что происходит качественно новый поворот в сторону укоренения целостной системы, способной адекватно представлять и защищать законные права и интересы граждан-потребителей в сфере оказания услуг. Обеспечение качества услуг и безопасности в туризме осуществляется на различных уровнях, включающих в себя: туристские предприятия; администрация туристских центров; местные власти; национальные органы по туризму и центральные власти государств; международные организации и межгосударственные органы. Каждый из этих уровней должен вносить свой вклад в туризм.

Несмотря на то, что правовую защиту туристов в России обеспечивает достаточное количество законов и постановлений, многие из них несовершенны, порождают споры, разногласия и требуют дальнейшей доработки и согласования. Поэтому российское законодательство в области защиты прав и интересов туристов продолжает развиваться, в частности, путем детального урегулирования отношений между туристом, желающим совершить путешествие, и турфирмой, предоставляющей ему эту возможность.

Государство уделяет внимание развитию внутреннего туризма, расширению международного сотрудничества в этой области. Действующее законодательство России регулирует отношения, связанные с обеспечением и защитой прав и интересов туристов.

Основу законодательства в области защиты прав туристов составляет:

- Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации»
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г №2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ

- Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452

Субъекты туристской деятельности туроператоры и тур агенты непосредственно участвуют в процессе реализации гражданином принадлежащих ему неотчуждаемых личных неимущественных прав (ст. 150 ГК РФ): права на свободу передвижения (ст. 27 Конституции РФ), права на отдых (ст. 37, 41 Конституции), права на информацию (п. 2 ст. 24 Конституции).

В соответствии со ст. 9 и 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт формируется исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста. Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора.

Основаниями ответственности организатора путешествия являются:- необоснованный отказ от заключения основного договора при наличии заключенного предварительного договора;

- необоснованный отказ от заключения публичного договора туристского;
- предоставление туристу ненадлежащей информации о турпродукте;
- неисполнение или ненадлежащее исполнение туристского договора;- виновное причинение морального вреда;
- причинение вреда личности или имуществу туриста.

Памятка туриста (информационный листок к туристской путевке)

До Вашего отъезда сделайте копии Вашего авиабилета, общегражданского и загранпаспорта. Хранить их желательно, отдельно от подлинников, денег.

Если во время путешествия произошла утрата документа: а) получить в местной полиции справку о происшедшем; б) со справкой и копиями документов обратиться в консульство России для получения свидетельства на возвращение в РФ.

Важное примечание. Стандартный тариф МИДа России за оформление свидетельства на возвращение в РФ – 50 долл. с человека (может повыситься в связи с местными причинами). Если в данной стране нет консульства, связывайтесь с консульским отделом соседней страны.

В случае утери багажа обращайтесь в службу «Розыск багажа» (стойка в аэропорту). Следует сохранять багажную квитанцию и декларацию о багаже, если последняя заполнялась.

Примечание. На новую фото-, видеоаппаратуру желательно иметь товарные чеки или сделать пометку об их наличии в декларации при въезде.

В случае утери путевки (ваучера) обращайтесь в принимающую турфирму.

Оформляя путевку, требуйте: список адресов и телефонов российских посольств, консульских учреждений, агентств «Аэрофлота», представительства ВАО «Интурист» (если таковое имеется в данной стране), а также телефоны полиции и скорой помощи. Ознакомьтесь также со справкой о таможенных правилах в РФ.

Если Вашу группу сопровождает сотрудник ВАО «Интурист», всю перечисленную выше информацию Вы получите у него.

На всякий случай. Отели в некоторых городах при вселении берут депозит (50–100 долл.). Эта сумма учитывается при оплате заказов в ресторане, телефонных переговоров из отеля и пр. Неизрасходованная сумма возвращается владельцу.

Если Ваш международный рейс прибыл в Москву с задержкой, и Вы опаздываете на авиарейс из Москвы до места жительства, Вам необходимо сделать отметку на авиабилете или получить соответствующую справку с указанием времени опоздания. В противном случае Ваш билет на внутренний рейс может быть не восстановлен. Вам подскажут; куда обратиться в этом случае, а также при всех недоразумениях в аэропорту «Шереметьево-2» в группу встречи и проводов.

Гражданам, выезжающим в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям (чума, холера, желтая лихорадка, ВИЧ-инфекция), памятка должна быть составлена на основании нормативных документов Государственного комитета санитарно-эпидемиологического надзора РФ и его Центра в Москве, а также Противочумного центра Минздрава РФ за 1997–1998 гг.

Общие ограничительные меры во время пребывания в зарубежной стране.

Проживание в гостиницах, обеспеченных централизованным водоснабжением и канализацией. При наличии в местах проживания комаров, блох, грызунов поставить в известность администрацию для принятия срочных мер по уничтожению.

Питание только в ресторанах, кафе, где используются гарантированные продукты питания промышленного производства. Запрещается использовать в пищу нетрадиционные продукты национальной кухни, не прошедшие гарантированную технологическую обработку или с просроченными сроками годности, а также приобретенные в местах уличной торговли.

Для мытья фруктов, овощей использовать только кипяченую или бутылированную воду. Напитки, соки могут употребляться только промышленного производства. Запрещается покупать лед для охлаждения напитков у продавцов уличной торговли.

Запрещается посещение мест, не обозначенных в официальной программе, и купание в не разрешенных для этой цели водоемах.

Не рекомендуется приобретать меховые, кожаные изделия, а также животных и птиц у частных торговцев.

Для отпугивания и уничтожения насекомых использовать аэрозоли, мази, а также электрофумигаторы.

Помните о правилах личной гигиены – мыть руки перед едой и после туалета.

Меры профилактики заболевания чумой, холерой, желтой лихорадкой, СПИДом, малярией.

Чума.

Факторы риска. Бубонная чума – укусы инфицированных блох, грызунов и других животных. Легочная форма чумы – контакт с больными этой болезнью и проникновение инфекции воздушно-капельным путем.

Признаки. При бубонной форме – увеличение лимфатических узлов.

При легочной форме – высокая температура, озноб, сильная головная боль, тяжелое гнетущее состояние, затрудненное дыхание, кашель с кровью. Скрытый период – от нескольких часов до 6 дней.

Действия. Немедленное обращение к врачу. Соблюдение ограничительных мер, определяемых каждой страной, где есть очаги чумы.

Холера.

Факторы риска. Употребление сырой воды из водопровода, колодцев; мытье овощей, фруктов некипяченой водой; заглатывание воды при купании в водоемах; употребление в пищу продуктов, не подвергшихся тепловой обработке, питание с лотков и в несертифицированных ресторанах, кафе; использование загрязненных предметов обихода.

Признаки. Тошнота, рвота, жидкий стул, головная боль, головокружение. Срытый период – от нескольких часов до 5 дней.

Действия. Немедленное обращение к врачу.

Примечание. Всемирная организация здравоохранения не рекомендует массовую химиопрофилактику по борьбе с холерой и не предусматривает требования от туристов прививок против холеры.

Желтая лихорадка.

Факторы риска Укусы комаров в тропических и субтропических зонах.

Признаки. Головная боль, высокая температура, геморрагическая сыпь, последующее поражение почек, печени с развитием желтухи и острой почечной недостаточности. Скрытый период – от 3 до 6 дней.

Действия. Обязательное проведение вакцинации против желтой лихорадки не позднее, чем за 10 дней до выезда в неблагополучные по этой инфекции страны южно-американского и африканского континентов. Для вакцинации необходимо иметь медицинскую справку об отсутствии противопоказаний к этой прививке. После вакцинации следует получить международное свидетельство о прививке против желтой лихорадки, без которого выезд в указанные выше страны запрещается. Прививка действует в течение 10 лет.

ВИЧ-иифекция (СПИД).

Факторы риска. Половые контакты без презервативов, инфицирование через кровь при ее переливании, уколах нестерильным шприцем, использование нестерильных стоматологических инструментов и т.п.

Признаки. Резкое похудение, хронический понос, постоянный кашель, увеличение лимфатических узлов, грибковые заболевания.

Действия. Меры предосторожности к изложенным выше факторам риска. Ряд стран требует при въезде предъявлять сертификат об обследовании на ВИЧ-инфекцию: Ирак, Китай, КНДР, Ливия, Мексика, Пакистан, США, Филиппины, Франция (Ирак, Китай – независимо от срока поездки, а остальные – если срок поездки 3 месяца и более, США только на постоянное место жительства). Обследование и получение консультаций в кабинете анонимного обследования в крупных городах России.

После возвращения в РФ из неблагополучных по этим инфекциям стран турист обязан по требованию экипажа самолета заполнить специальную анкету.

В случае возникновения признаков заболеваний, описанных в памятке, немедленно обратиться в поликлинику по месту жительства для медицинского осмотра и исследования крови**.**

Малярия.

Малярия – тяжелое инфекционное заболевание, широко распространенное в странах с тропическим и субтропическим климатом.

Факторы риска. Укусы малярийных комаров.

Признаки. Повышенная температура, озноб, сильное потоотделение, головная боль, слабость. Скрытый период – от 7 дней до 1 месяца при тропической малярии и до 3 лет при других формах малярии.

Действия. Профилактический прием противомалярийных препаратов необходимо начинать за 1 неделю до выезда в тропические или субтропические страны. Продолжение приема – весь период пребывания в этой стране и месяц после возвращения. Выбор препарата и дозы зависит от страны пребывания и индивидуальных рекомендаций врача. Обычно применяются противомалярийные препараты, которые приводятся в перечне неблагополучных стран, имеющемся у турреализатора.

Во время пребывания в указанных выше странах необходимо оберегать себя от укусов комаров. Для защиты от комаров рекомендуется применять репелленты (отпугивающие средства), электрофумигаторы. Во время сна необходимо пользоваться пологами. Окна и двери должны быть снабжены сетками.

При появлении признаков малярии следует немедленно обратиться к врачу. После возвращения на родину в течение 3 лет при любом повышении температуры следует также немедленно обращаться к врачу и сообщать о пребывании в тропиках (1; доп.)