

**Предложения НП НАТО  
к четвертому заседанию Консультативного совета по защите прав потребителей  
Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области  
29 апреля 2015**

**Формулировка понятия «турпродукт».**

Сейчас турпродукт - это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену. Последние банкротства туроператоров показали еще одну проблему - если, например, туроператор продает только отель. Так, в частности для внутреннего туризма, как правило, туристы добираются до места размещения личным автотранспортом. В этом случае закон применить нельзя и ни один из фондов не покрывает неисполнение обязательств туроператора. Необходимо, чтобы закон охватывал все услуги, предоставляемые туроператором, независимо полный комплекс услуг или отдельные услуги приобрел турист. Только в этом случае потребитель будет защищен.

**2. Ограничение права турагента осуществлять реализацию турпродукта от своего имени.**

Возможности заключения агентствами договоров о реализации турпродукта от своего имени, а также четкое разграничение ответственности ТА и ТО просто необходимо, и, в первую очередь, в интересах туристов. Отказ от введения ограничения на действия турагента от своего имени при реализации турпродукта позволит сохранить легальность туристического рынка.

**3. Отсутствие государственного регулирования турагентской деятельности, а также гарантий финансовой ответственности турагентов.**

В качестве одной из мер в защиту интересов туристов законопроектом предусмотрено ведение реестра турагентов НК «Турпомощь» на основании данных, предоставляемых туроператорами. Однако данная мера, к сожалению, несколько не уменьшает риски потребителя при выборе турагента, в то время как случаи, когда потребители не смогли воспользоваться качественной услугой, зачастую связаны именно с неисполнением обязательств турагентом.

Проблему бесконтрольности турагентского рынка может решить только государственное регулирование агентской деятельности, как минимум, в виде запрета на осуществление деятельности агентствами, не зарегистрированными в Едином Федеральном Реестре Туристических Агентств (созданному и формируемому по аналогии Единому Федеральному Реестру Туроператоров), и не имеющими финансового обеспечения ответственности.

Финансовое обеспечение ответственности турагента может быть предусмотрено в качестве обязательного условия для внесения в Единый Федеральный Реестр Турагентов, например, в виде страхования гражданской ответственности, аналогичного существующему ГОТО для

туроператоров (например, на сумму 300 000 руб.) или любого другого вида обеспечения исполнения обязательств, предусмотренного гражданским законодательством.

#### **4. Финансовое обеспечение туроператорской деятельности и формирование фонда персональной ответственности в предлагаемом размере.**

Требование о наличии финансового обеспечения, как необходимого условия для осуществления туроператорской деятельности, целесообразно, в принципе, отменить, в связи с его неэффективностью, а с учетом вносимых изменений в части размера – еще и по причине отсутствия реальных механизмов реализации.

Введение фонда персональной ответственности туроператоров в том виде, в котором это сформулировано в представленном законопроекте, неисполнимо для большинства туроператоров. Требование о ежегодном пополнении фонда до достижения ожидаемой общей годовой цены турпродукта, явно избыточно, т.к. персональный фонд расходуется только для оказания экстренной помощи туристам, находящимся за рубежом, что в случае приостановки деятельности составляет, как правило, не более 5% от годового количества туристов.

Таким образом, для усиления гарантий защиты прав потребителей, с учетом сложившейся экономической ситуации и, как следствие, крайне сложной ситуации на туристическом рынке, экономически обоснованной и достаточной для обозначенных целей является закрепление нормы об установлении обязанности для туроператоров выездного туризма формирования фонда персональной ответственности в размере: 100 руб. с каждого туриста, исходя из прогнозных показателей о количестве турпродуктов, запланированных к реализации в следующем году, с обязательной корректировкой прогнозного показателя не реже одного раза в 6 месяцев. Кроме того, поскольку и при таких требованиях сумма, которую туроператор должен будет «заморозить» является весьма внушительной, необходимо предусмотреть возможность оформления на указанную сумму банковской гарантии, в качестве альтернативы.

#### **5. Ненадлежащее исполнении обязательств.**

Страховым случаем по фингарантии сейчас является неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору. В данном проекте остается только неисполнение. В данном случае возможно ущемление прав туриста на возмещение при ненадлежащем исполнении. Например, туроператор вместо оплаченных туристами 5 \* и 4 \*отелей, всех поселил в отель 1\*. При внесении данной поправки в ФЗ - этот случай не является страховым, что значительно снижает защиту потребителя.