

## **О новых правилах оказания туристических услуг.**

Для граждан (потребителей)

С 1 января 2021 года вступили в силу новые Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2021 г. №1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»).

Согласно нововведениям конкретизировано какую информацию о включении в реестр туроператоров, а также о страховании ответственности нужно довести до потребителей:

- номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;
- номер, дату и срок действия банковской гарантии или договора страхования ответственности туроператора и размер финансового обеспечения по нему. Также необходимо будет указать наименование, адрес и место нахождения организации, с которой заключены указанные договоры.

Если оператор ведет деятельность в сфере выездного туризма, он должен довести до сведения потребителя информацию о членстве в соответствующем профессиональном объединении.

Информация о туристском продукте разделена на две категории: обязательная информация и сведения, которые доводятся только исходя из характера туристского продукта.

Информация о турпродукте в обязательном порядке должна содержать сведения о его потребительских свойствах, в том числе программе пребывания, маршруте, об условиях проживания и питания, услугах по перевозке, о наличии экскурсовода, о дополнительных услугах, общей цене турпродукта в рублях, а также, исходя из характера турпродукта, о правилах въезда в страну, обычаях местного населения, об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия и т.д..

Форма и содержание договора о реализации туристского продукта: в правилах продублированы положения Закона об основах туристской деятельности о возможности заключать договор в электронной форме.

Как и сейчас, в договоре о реализации туристского продукта должна быть информация о заключенном в пользу туриста договоре добровольного страхования или о его отсутствии. Отмечено, что страховка должна покрывать оплату первичного приема и госпитализации туриста.

В новых правилах установлено, что положение о минимальном сроке передачи документов туристу не действует, если договор заключен менее чем за 24 часа до начала путешествия.

Закреплено, что ответственность перед потребителями за неоказание или ненадлежащее оказание услуг по туристскому продукту, независимо от того, кто их оказывал или должен был оказать, несет туроператор.

Срок действия документа до 31 декабря 2026 года.

Кроме этого, с 1 января 2021 года вступают в силу новые типовые формы договоров о реализации туристского продукта, утвержденные Приказом Ростуризма от 27.11.2020 № 448-Пр-20, а именно:

- типовая форма договора о реализации турпродукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком;
- типовая форма договора о реализации турпродукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком.

Срок действия данного документа до 1 января 2026 года.

**Вниманию потребителей: с 1 января 2021 года начали действовать новые Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным и городским наземным электрическим транспортом.**

Для граждан (потребителей)

С 1 января 2021 года вступило в силу Постановление Правительства Российской Федерации от 1 октября 2020 года № 1586, которым утверждены новые правила перевозок пасса-

жиров и багажа автомобильным и городским наземным электрическим транспортом (далее – Правила).

Согласно Правилам, установлен особый порядок организации различных видов перевозок пассажиров и багажа, в том числе, требования к перевозчикам, фрахтовщикам и владельцам объектов транспортной инфраструктуры, условия таких перевозок и условия предоставления транспортных средств для таких перевозок, в частности:

- порядок регулярных перевозок пассажиров и багажа;
- порядок перевозок пассажиров и багажа по заказу;
- порядок перевозок пассажиров и багажа легковым такси;
- положения о забытых и найденных вещах.

Большая часть изменений коснулась перевозок пассажиров и багажа легковым такси. Владельцы такси должны будут вести журнал регистрации заказов в электронном или бумажном виде. Помимо номера заказа, даты, времени принятия заказа необходимо регистрировать дату выполнения заказа, место подачи такси и место окончания перевозки, гос. номер, марку, ФИО водителя, дополнительные требования заказчика к классу легкового такси, обеспечению наличия детского удерживающего устройства для каждого из детей, возможности перевозки инвалида и его кресла-коляски. Сведения из журнала регистрации заказов хранятся не менее 6 месяцев. Чек предоставляется потребителю в форме электронного документа. Если потребитель не указывает маршрут поездки, водитель обязан довезти клиента по кратчайшему пути или по пути с наименьшими затратами времени на перевозку.

К потребителю при поездке так же будут предъявляются требования: габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения, разрешается провозить вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений, не мешают водителю управлять такси и пользоваться зеркалами заднего вида, запрещена перевозка зловонных и опасных веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки. Животных можно будет перевозить только при наличии поводка и подстилки или переноски/клетки.

Также изменился список информации для размещения на передней панели справа от водителя. Водителю необходимо указать не только наименование владельца такси, но и его адрес и телефоны, номер разрешения на таксистскую деятельность и орган, который выдал это разрешение. Важным изменением является указание тарифа перевозки. Если в салоне нет указанной информации, то в этом случае наступает административная ответственность для водителя или юридического лица.

В приложениях к Правилам содержатся обязательные формы и реквизиты билетов, квитанции на провоз ручной клади, багажных квитанций, заказа-наряда на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа, а также квитанции на оплату пользования легковым такси.

Если у пассажира возникли претензии в связи с предоставлением транспортных услуг, он вправе предъявить их перевозчику или фрахтовщику по месту его нахождения. К претензии необходимо приложить соответствующие документы, доказывающие право заявителя на предъявление претензии, или их копии, заверенные в установленном порядке:

- а) коммерческий акт - в случае порчи, недостачи или повреждения принятого к перевозке багажа;
- б) акт общей формы - в случае просрочки доставки багажа либо прекращения перевозки пассажиров и багажа по заказу по инициативе фрахтовщика;
- в) билет - в случае задержки отправления или опоздания прибытия транспортного средства, выполняющего регулярные перевозки пассажиров и багажа в междугородном сообщении;

г) договор фрахтования или заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа - в случае непредставления транспортного средства для осуществления перевозки пассажиров и багажа по заказу, за исключением перевозки пассажиров и багажа легковым такси.

Изменения будут действовать с 1 января 2021 года до 1 января 2027 года.

## Новые правила предоставления гостиничных услуг.

Для граждан (потребителей)

С 01 января 2021 года вступило в силу Постановление Правительства РФ №1853 от 18.11.2020г., которым утверждены Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Срок действия документа до 31 декабря 2026 года.

Теперь отельерам до потребителя достаточно донести информацию об ОГРН и ИНН, без сведений о внесении в ЕГРЮЛ. Для филиала иностранной компании необходимо указать номер записи об аккредитации, ИНН, КПП, а также наименование органа, осуществившего государственную регистрацию исполнителя. Информация должна быть размещена в помещении, предназначенном для оформления клиентов, и доступна для ознакомления неограниченному кругу лиц в течение всего периода работы гостиницы. Для потенциальных клиентов эту информацию необходимо разместить на сайте.

На основании Положения о классификации гостиниц теперь для потребителя (кроме категории) необходимо указывать вид гостиницы (Положение о классификации гостиниц, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 г. №158, утрачивает силу с 1 января 2021 г., согласно Постановлению Правительства РФ от 23.06.2020 г. №911). Новое Положение актуализирует порядок классификации гостиниц, в том числе порядок принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы, приостановления или прекращения действия Свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, виды гостиниц, категории гостиниц, требования к категориям гостиниц. В частности, корректируются виды гостиниц (например, вводится понятие «городская гостиница (отель)», определены виды гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу, на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам).

Кроме этого, новые Правила дополнены понятием «публичный договор». Соответственно, договор по оказанию гостиничных услуг, заключаемый с потребителем или с заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, считается публичным договором. То есть, исполнитель должен заключить такой договор с любым обратившимся к нему гражданином (ст. 426 ГК РФ).

Скорректирован перечень сведений, которые должен содержать договор на оказание гостиничных услуг. Предусматривается, что письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного обеими сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

Договор должен содержать сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы; сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере).

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. В прежних правилах было указано, что оплата производится после оказания услуги. Но с согласия потребителя услуга может быть оплачена при заключении договора.

Вводится запрет на предоставление гостиничных услуг без Свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной Положением о классификации гостиниц, а также использование в рекламе, названии и деятельности гостиницы, категории, не соответствующей информации, указанной о ней в Свидетельстве. С 1 января 2021 года отельеры несут административную ответственность за отсутствие Свидетельства о присвоении гостинице определенной категории.

**Внимание потребителей: с 1 января 2021 года начали действовать новые Правила оказания платных образовательных услуг.**

Для граждан (потребителей)

С 1 января 2021 года вступили в действие новые Правила оказания платных образовательных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 №1441. Срок их действия ограничен до 31 декабря 2026 года.

Ранее действовавшие Правила оказания платных образовательных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706, утратили силу.

В качестве новшеств стоит отметить добавление общих положений о порядке определения стоимости платных услуг, а также уточнение условий, включаемых в договор об оказании платных образовательных услуг. Требования к содержанию подобного договора прописаны в п. 13 Правил № 1441. Отказ заказчика от предлагаемых ему дополнительных платных образовательных услуг, не предусмотренных в ранее заключенном сторонами договоре, не может быть причиной изменения объема и условий уже предоставляемых ему исполнителем образовательных услуг по ранее заключенному договору (п. 6 Правил № 1441). Согласно п. 7 Правил № 1441 образовательная организация обязана обеспечить заказчику и обучающемуся оказание платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора.

При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного оказания образовательных услуг;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги) либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

- а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;
- б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;
- г) расторгнуть договор.

По инициативе исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующих случаях:

- а) применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания;
- б) невыполнение обучающимся по профессиональной образовательной программе обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы и выполнению учебного плана;
- в) установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;
- г) просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг;
- д) невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

Будьте внимательны при заключении договора оказания образовательных услуг!

### **Об утверждении новых «Правил бытового обслуживания населения».**

Для граждан (потребителей)

С 1 января 2021 года вступило в силу постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения» (далее – Правила).

Правилами устанавливаются требования к доведению до потребителя во всех случаях необходимого объема информации, на основании которой должна быть обеспечена возможность осуществления правильного выбора работ и услуг.

Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено в соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", обязан довести

до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах):

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;
- указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);
- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Также Правилами предусмотрены специальные требования к условиям договоров, заключаемых с гражданами. Особо оговаривается, что договор с потребителем должен содержать как цену, так и описание выполняемых работ или оказываемых услуг, информацию о реквизитах исполнителя, сроки выполнения заказа, должность и подпись лица, принявшего заказ.

Утвержденные Правила применяются ко всем видам бытового подряда (ремонт и изготовление швейных, меховых, ювелирных изделий, мебели, обуви, а также ремонт квартир, бытовой техники, мобильных телефонов, компьютеров, планшетов и т.п.), а также к различного рода возмездным услугам (если их оказание не урегулировано иными нормативными правовыми актами), таким как услуги химчисток, парикмахерских, салонов красоты, бань, саун и т.п.).

В случае неразмещения для ознакомления в удобном и доступном месте необходимой информации (например, о цене услуг), невыдачи экземпляра договора потребителю, включения в него ущемляющих права потребителей условий (например, о не возврате предоплаты по договору в случае отмены заказа), отказа продемонстрировать результаты ремонта бытовой техники и аппаратуры при ее приемке - потребители могут оставить соответствующую запись в книге отзывов и предложений.

## **Об утверждении «Правил оказания услуг общественного питания».**

Для граждан (потребителей)

С 1 января 2021 года действуют новые «Правила оказания услуг общественного питания», которые были утверждены постановлением Правительства Российской Федерации № 1515 от 21.09.2020. Документ направлен на защиту прав потребителей услуг общественного питания.

Важное нововведение в указанных правилах касается цен на услуги общественного питания. В документе прописано, что цена на услуги общественного питания должна определяться стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

В правилах указано, что любые платежи, которые не касаются стоимости заказанных блюд и выбранных услуг, не могут быть в одностороннем порядке добавлены в заказ (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.). Такой подход должен исключить практику введения потребителей в заблуждение относительно реальных расходов при оказании указанных услуг

(когда к стоимости блюд, указанных в меню, прибавляются всевозможные доплаты за обслуживание).

Вместе с тем, наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер. То есть такие услуги могут быть выбраны потребителем добровольно на основе ознакомления с их потребительскими свойствами и ценой. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Правилами также устанавливаются требования к доведению до потребителя во всех случаях необходимого объема информации, на основании которого должна быть обеспечена возможность осуществления правильного выбора услуг.

Установлено, в частности, что исполнитель обязан довести до сведения потребителей в том числе следующую информацию:

- перечень услуг и условия их оказания;
- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения об объеме (весе) порций готовых блюд и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции (включая калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления).

По-прежнему исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Также в правилах прописано право потребителя получить услугу общественного питания в течение всего режима работы исполнителя.