

**«Утверждено»
Решением Президиума
Всероссийского
объединения туристов
от 15 июня 2020 г.**

**«Утверждено»
Решением Центрального совета
Российской национальной
ассоциации авиапассажиров
от 15 июня 2020 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ТУРИСТСКОМ ОМБУДСМЕНЕ**

**г. Москва
2020 г.**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Предмет регулирования настоящего Положения

1. Положение о Туристском омбудсмене определяет правовой статус общественного уполномоченного по защите прав потребителей в сфере туризма и пассажирских авиаперевозок (далее – Туристский омбудсмен), порядок досудебного урегулирования Туристским омбудсменом споров между потребителями туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок (далее – Услуги) и организациями, осуществляющими туристскую деятельность, организациями туристской индустрии, объектами туристского показа, авиаперевозчиками и аэропортами, транспортными предприятиями, иными организациями, осуществляющими свою деятельность в сфере туризма и смежных с ними сферах (далее – Туристская организация).

2. Туристский омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством на принципах справедливости, законности, независимости, безвозмездности и беспристрастности. Всероссийское объединение туристов, Российская национальная ассоциация авиапассажиров, Общественный совет при Федеральном агентстве по туризму, Общественный совет при Федеральном агентстве воздушного транспорта, должностные лица не вправе вмешиваться в вопросы деятельности Туристского омбудсмента по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей туристских услуг и услуг пассажирских перевозок.

II. СТАТУС, ЦЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОЛНОМОЧИЯ ТУРИСТСКОГО ОМБУДСМЕНА

Статья 2. Туристский омбудсмен

1. Должность Туристского омбудсмента учреждается в соответствии с настоящим Положением для рассмотрения обращений потребителей туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к Туристским организациям, оказавшим им Услуги.

2. Для целей настоящего Положения под потребителем туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицо, в пользу которого заключен договор, либо лицо, которому оказывается Услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3. В качестве Туристского омбудсмeна выступают:

- 1) Главный Туристский омбудсмен;
- 2) Туристский омбудсмен по защите прав туристов и авиапассажиров;
- 3) Туристский омбудсмен по защите прав предпринимателей в сфере туризма;
- 4) Туристский омбудсмен (Комиссар) по защите прав туристов за рубежом.

4. Главный Туристский омбудсмен:

- 1) осуществляет полномочия Туристского омбудсмeна во всех компетенциях;
- 2) осуществляет координацию деятельности туристских омбудсменов, рассматривающих обращения в отдельных компетенциях.

5. Туристский омбудсмен по защите прав туристов и авиапассажиров, Туристский омбудсмен по защите прав предпринимателей в сфере туризма и Туристский омбудсмен (Комиссар) по защите прав туристов за рубежом (Комиссар) (далее также – Туристские омбудсмены) осуществляют свою деятельность в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Компетенции Туристских омбудсменов определяются совместным решением Президиума Общероссийской общественной организации содействия защите прав туристов «Всероссийское объединение туристов» (далее – ВОТ или Всероссийское объединение туристов) и Центрального совета Общероссийской общественной организации «Российская национальная ассоциация авиапассажиров» (далее – РНАА или Российская национальная ассоциация авиапассажиров). Информация о компетенциях Туромбудсменов размещается на сайте www.travelunion.travel в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Статья 3. Требования к Туристскому омбудсмену

1. Туристским омбудсменом может быть физическое лицо – гражданин Российской Федерации, имеющее высшее юридическое образование и опыт правозащитной деятельности. Туристский омбудсмен должен соответствовать требованиям, установленным настоящим положением, обладать высокой общественной репутацией и дать согласие на исполнение обязанностей Туристского омбудсмeна.

2. Туристским омбудсменом не может быть физическое лицо, не обладающее полной дееспособностью либо состоящее под опекой или попечительством.

3. Туристским омбудсменом не может быть назначено лицо, имеющее неснятую или непогашенную судимость за совершение умышленного преступления, а также лицо, в отношении которого было вынесено решение о его дисквалификации.

4. Туристский омбудсмен должен иметь безупречную деловую репутацию.

5. Туристский омбудсмен не вправе рассматривать обращения в случае возникновения личной заинтересованности при исполнении своих обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов, и обязан принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов.

6. Туристский омбудсмен не вправе быть членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, депутатом представительного органа муниципального образования.

Статья 4. Порядок избрания Туристского омбудсмена

1. Туристские омбудсмены избираются совместным решением Президиума ВОТ и Центрального совета РНАА сроком на 3 (три) года. Одно и то же лицо может быть переизбрано на должность Туристского омбудсмена не более трех раз подряд. Информация об избрании Туристских омбудсменов размещается на сайте www.travelunion.travel.

2. Главный туристский омбудсмен избирается совместным решением Президиума ВОТ и Центрального совета РНАА из числа Туристских омбудсменов сроком на 1 (один) год и может быть переизбран на эту должность неограниченное число раз. Информация об избрании Главного Туристского омбудсмена размещается на сайте www.travelunion.travel.

3. Президиум ВОТ и Центральный совет РНАА совместным решением вправе избрать нескольких Туристских омбудсменов с одной компетенцией.

4. В случае временного отсутствия Главного Туристского омбудсмена или невозможности исполнения им своих обязанностей его обязанности

исполняет один из Туристских омбудсменов на основании совместного решения Президиума ВОТ и Центрального совета РНАА.

5. Туристский омбудсмен взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, Федеральным Собранием Российской Федерации, Общественной палатой Российской Федерации, Общественными советами при федеральных органах исполнительной власти, органами местного самоуправления.

6. Туристский омбудсмен взаимодействует с Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченным по правам ребенка в Российской Федерации, Главным финансовым уполномоченным, Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей.

Статья 5. Досрочное прекращение полномочий Туристского омбудсмена

1. Туристский омбудсмен вправе добровольно прекратить свои полномочия, письменно уведомив Всероссийское объединение туристов, Российскую национальную ассоциацию авиапассажиров за месяц до предполагаемой даты прекращения полномочий. После истечения указанного срока Туристский омбудсмен считается освобожденным от должности.

2. Полномочия Туристского омбудсмена также прекращаются досрочно, если он:

- 1) признан решением суда недееспособным или частично дееспособным;
- 2) признан решением суда виновным в совершении преступления;
- 3) решением суда лишен права занимать должность или осуществлять деятельность в юридической или туристской сферах;
- 4) вследствие болезни или других непреодолимых препятствий более трех месяцев не в состоянии осуществлять свои полномочия.

3. Полномочия Туристского омбудсмена могут быть прекращены досрочно по решению (простое большинство голосов) Президиума Всероссийского объединения туристов и Центрального совета Российской национальной ассоциации авиапассажиров.

4. Президиум ВОТ и Центральный совет РНАА совместным решением вправе освободить Туристских омбудсменов от должности по предложению Общественного совета при Федеральном агентстве по туризму и (или)

Общественного совета при Федеральном агентстве воздушного транспорта и главного Туристского омбудсмeна в случаях, указанных в части 2 настоящей статьи.

Статья 6. Компетенция Туристского омбудсмeна

1. К компетенции Туристского омбудсмeна отнесено содействие участникам гражданско-правовых отношений в сфере туризма и гражданской авиации (далее – Пострадавшая сторона) в защите их прав и охраняемых законом интересов.

2. Вопрос о компетенции по конкретному случаю нарушения прав участника гражданско-правовых отношений в сфере туризма и гражданской авиации решается исключительно Туристским омбудсмeном, рассматривающим данный случай нарушения прав.

3. В случае обнаружения состава преступления или административного правонарушения в действиях сторон при разборе Туристским омбудсмeном заявления пострадавшей стороны, Туристский омбудсмeн направляет материалы по подведомственности в соответствии с действующим административным или уголовно-процессуальным законодательством.

4. Для защиты интересов и восстановления нарушенного права Пострадавшей стороны Туристский омбудсмeн готовит заявления, обращения, иные документы и направляет их в компетентные органы. Туристский омбудсмeн готовит свои Рекомендации по рассматриваемому им вопросу и передает его заинтересованным лицам. Рекомендации Туристского омбудсмeна подлежат исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

5. Туристский омбудсмeн оказывает содействие в подготовке заявлений в суд в защиту прав и законных интересов группы лиц (групповые иски).

6. Туристский омбудсмeн оказывает содействие в подготовке заявлений в защиту неопределенного круга лиц, подаваемых в суд организациями, имеющими такие полномочия и органами общественного контроля.

7. Туристский омбудсмeн стремится восстановить нарушенное право Пострадавшей стороны в досудебном порядке. Туристский омбудсмeн вправе предложить сторонам спора передать рассмотрение спора медиатору(ам) для проведения процедуры медиации в соответствии с ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)» № 193-ФЗ.

Статья 7. Секретариат Туристского омбудсмeна

1. Секретариат Туристского омбудсмeна состоит из Ответственного секретаря и технических специалистов.

2. Ответственный секретарь Туристского омбудсмeна утверждается Всероссийским объединением туристов и Российской национальной ассоциацией авиапассажиров по представлению Главного Туристского омбудсмeна из числа лиц, имеющих высшее юридическое образование.

3. Обязанностью Ответственного секретаря Туристского омбудсмeна является обеспечение процесса деятельности Туристских омбудсмeнов, ведение делопроизводства и выполнение иных функций, отнесенных к его компетенции настоящим Положением.

4. Туристский омбудсмен вправе создавать на территории Российской Федерации офисы Туристского омбудсмeна для приема и предварительной обработки поступающих ему обращений.

Статья 8. Экспертный совет при Туристском омбудсмeне

1. Экспертный совет при Туристском омбудсмeне – коллегиальный консультативный и совещательный орган, создаваемый в целях выработки рекомендаций в сфере деятельности Туристского омбудсмeна и защиты прав потребителей Услуг (далее – Экспертный совет).

2. В состав Экспертного совета входят главный Туристский омбудсмен, Туристские омбудсмeны, медиаторы Национальной ассоциации юристов в сфере туризма, а также лица, обладающие познаниями в сфере туристского рынка, рынка пассажирских авиаперевозок и (или) имеющие опыт работы в сфере регулирования, контроля и (или) надзора туристских услуг и услуг пассажирских авиаперевозок.

3. Порядок формирования экспертного совета и принятия им решений определяется совместным решением Президиума ВОТ и Центрального совета РНАА.

4. Экспертный совет:

- 1) рассматривает актуальные вопросы деятельности Туристского омбудсмeна;
- 2) изучает практику осуществления деятельности Туристского омбудсмeна, вырабатывает рекомендации по рассмотрению обращений и

разъяснению вопросов, возникающих при их рассмотрении, а также по обобщению практики рассмотрения обращений;

3) рассматривает проекты правовых актов, касающихся деятельности Туристского омбудсмена;

4) осуществляет иные полномочия, определенные положением об Экспертном совете, утвержденным решением Президиума ВОТ и Центрального совета РНАА.

Статья 9. Информация о деятельности Туристского омбудсмена

1. На сайте www.travelunion.travel Секретариат Туристского омбудсмена ежегодно размещает отчет, который содержит:

1) информацию о деятельности Туристского омбудсмена, об общем количестве обращений потребителей;

2) обобщение рассмотренных обращений и вынесенных по ним Рекомендаций Туристского омбудсмена;

3) информацию об исполненных Рекомендациях Туристского омбудсмена;

4) перечень Туристских организаций, взявших на себя обязательство добровольно выполнять Рекомендации Туристского омбудсмена.

2. Персональные данные физических лиц, полученные при осуществлении деятельности Туристского омбудсмена, не публикуются.

3. На сайте www.travelunion.travel Секретариат Туристского омбудсмена размещает информацию об избранных Туристских омбудсменах в сферах туристских услуг и услуг пассажирских авиаперевозок.

Статья 10. Сохранение коммерческой и иной охраняемой законом тайны

1. Туристский омбудсмен и сотрудники Секретариата Туристского омбудсмена, которым в силу своих обязанностей в процессе рассмотрения дела стала известна конфиденциальная информация, относящаяся к коммерческой или иной охраняемой законом тайне участвующих в делах лиц, не вправе разглашать ставшие им известными сведения без письменного на то согласия самих сторон.

Статья 11. Группа по альтернативной процедуре урегулирования споров

1. Туристский омбудсмен взаимодействует с медиаторами (группой медиаторов) Национальной ассоциации юристов в сфере туризма, проводящими процедуру медиации споров, в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

III. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ТУРИСТСКИМ ОМБУДСМЕНОМ

Статья 12. Порядок направления обращений потребителей к Туристскому омбудсмену

1. Туристский омбудсмен рассматривает обращения потребителей туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок (их представителей) об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к Туристским организациям, оказавшим Услуги потребителям.

2. Потребитель туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок (его представитель) вправе направить обращение Туристскому омбудсмену как до обращения в Туристскую организацию, так и после получения ответа от Туристской организации.

3. Обращение направляется потребителем туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок лично или через представителя. Обращения направляются через личный кабинет на портале www.travelunion.travel. При направлении обращения потребителя туристских услуг и услуг пассажирских авиаперевозок к Туристскому омбудсмену, потребитель (его представитель) прикладывает к обращению документы, подтверждающие доводы потребителя.

4. Обращения потребителей туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок (их представителей), поданные иным способом, кроме указанного в п. 3 ст. 13 настоящего Положения, Туристским омбудсменом не рассматриваются.

5. Принятие и рассмотрение обращений осуществляются Туристским омбудсменом бесплатно.

Статья 13. Принятие обращений Секретариатом Туристского омбудсмена

1. Обращения принимаются и обрабатываются Секретариатом Туристского омбудсмана через личный кабинет на сайте www.travelunion.travel.

2. Обращения распределяются между Туристскими омбудсманами в сферах их компетенций.

3. Туристский омбудсмен в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в Секретариат Туристского омбудсмана уведомляет потребителя туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок (его представителя) о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению в письменной или электронной форме. Отказ в принятии обращения к рассмотрению должен быть мотивирован.

Статья 14. Обращения, не подлежащие рассмотрению Туристским омбудсменом

1. Туристский омбудсмен не рассматривает обращения:

- 1) если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) по которым имеется решение Туристского омбудсмана;
- 3) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое Туристским омбудсменом к рассмотрению;
- 4) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Туристского омбудсмана, стороны спора или иных лиц;
- 5) текст которых не поддается прочтению.

Статья 15. Рассмотрение обращения Туристским омбудсменом

1. В случае принятия обращения к рассмотрению Туристский омбудсмен незамедлительно начинает процесс его рассмотрения и подготовки Рекомендаций.

2. Туристский омбудсмен вправе запросить у Туристской организации разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения. Туристский омбудсмен также вправе запросить у лица, подавшего обращение, дополнительные документы и (или) пояснения.

3. Обращение рассматривается в заочной форме на основании предоставленных документов. Для переписки стороны используют

возможности личных кабинетов сайта www.travelunion.travel, мессенджеры и электронную почту.

4. Туристский омбудсмен рассматривает обращение и выносит по нему Рекомендации в течение десяти рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения. Туристский омбудсмен выносит мотивированные Рекомендации, основанные на нормах права, судебной и административной практике и материалах, предоставленных потребителем.

5. Течение срока рассмотрения обращения может быть приостановлено Туристским омбудсменом.

6. Рассмотрение обращения прекращается в случае отказа потребителей туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок (их представителя) от заявленных к Туристской организации требований путем направления Туристскому омбудсмену соответствующего заявления в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения Туристской организацией требований потребителя Услуг. Заявление об отказе от заявленных требований направляется через личный кабинет на сайте www.travelunion.travel.

Статья 16. Участие Туристского омбудсмена в достижении соглашения до принятия решения по обращению

1. До вынесения Рекомендаций по обращению Туристский омбудсмен на основании имеющихся сведений вправе направить Туристской организации, к которой предъявляются требования, свои предложения об урегулировании спора. Туристский омбудсмен вправе осуществлять необходимые действия, направленные на урегулирование спора между его сторонами, в том числе в случае, если спор затрагивает интересы нескольких Туристских организаций.

2. В случае, если в ходе рассмотрения спора между сторонами достигнуто соглашение, Рекомендации Туристским омбудсменом не выносятся.

Статья 17. Рекомендации Туристского омбудсмена

1. Рекомендации Туристского омбудсмена должны быть обоснованными и соответствовать требованиям Конституции Российской Федерации, федеральным законам, иным нормативным актам Российской Федерации, принципам российского права, в том числе добросовестности, разумности и справедливости.

2. Рекомендации Туристского омбудсмeна доводятся до потребителей туристских услуг и услуг в сфере пассажирских авиаперевозок (их представителя) и Туристской организации в течение трех рабочих дней со дня вынесения.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 18. Обеспечение деятельности и место нахождения Туристского омбудсмeна

1. Финансовое обеспечение деятельности Туристского омбудсмeна осуществляется Всероссийском объединением туристов и Российской национальной ассоциацией авиапассажиров в соответствии с утвержденным внутренним Порядком.

2. Место нахождения Туристского омбудсмeна – г. Москва, Космодамианская набережная д. 26/55 стр. 7.

Статья 19. Порядок утверждения и внесения изменений в настоящее Положение

1. Настоящее Положение утверждается Президиумом Всероссийского объединения туристов, Центральным советом Российской национальной ассоциации авиапассажиров.