



Стопански
факултет

Социално- икономически анализи

Книга 1/2015 (7)

Стефани Вълева

НУЖДТА ОТ ТУРИСТИЧЕСКА ПОЛИЦИЯ

THE NEED FOR TOURIST POLICE

Abstract: This paper develops the necessity of the establishment of tourism police as analyses the preconditions in Bulgaria.

Key words: tourism police, tourism operators, preconditions

По данни от 2012 г. туризмът формира 11,4% от брутния вътрешен продукт (БВП) на България. Това прави туристическия бранш доста важен за нашата страна. Именно затова трябва да се обърне внимание на проблемите, които има в него, за да може чрез подобряване на състоянието му, той да става все по-полезен както за икономиката на страната, така и за работната ръка от населението, а и да не забравяме и за самите туристи. Предмет на нашия интерес в тази статия ще бъде нуждата от туристическа полиция в България. Тази потребност през последните години става все по-голяма, поради зачестилите случаи на измами от туроператори и турагенти, нелоялна конкуренция, престъпност, фалшиви екскурзоводи и още много други. Тук ще се опитаме да намерим причините за създаването на такива проблеми, както и да намерим вероятни решения, чрез които да подобрим състоянието на туризма в България. Най-важната ни задача в тази статия е да дадем отгово на въпроса има ли нужда България от туристическа полиция. Ако да, защо и как точно трябва тя да функционира и ще помогне ли това наистина на хората в бранша.

В съвременните условия туроператорите са най-мощните стопански субекти на туристическия пазар и те определят в значителна степен неговото развитие. Именно затова ще наблегнем на проблемите, които възникват покрай туроператорите и турагентите, за да може да определим дали има действителна нужда от туристическа полиция в България. Терминът „туроператор” в най-общия си смисъл означава специализиран организатор на пътувания. Турагентът от своя страна е чист посредник на туристическия пазар, който осигурява връзката между търсенето и предлагането на туристически стоки и услуги, осъществявайки пряк контакт и с предлагателите и с потребителите на въпросните услуги. Все повече стават провалите при туроператорите. Фалирали туроператори, измамени клиенти, несъответствие между предлаганото и това, което получава туристът, фалшиви туроператори, фалшиви екскурзоводи, неполучаване на неустойки и т.н. Именно за такива случаи е нужна туристическа полиция, която да защитава интереса на туриста и на туроператорите.

През последните години случаите на фалирали туроператори зачестиха. Но какво се случва, когато един туроператор фалира. Парите от туристите са изплатени и потъват кой знае къде. Сумите на превозвачите не се заплащат, сумите на хотелите не се заплащат, туристите остават без място за подслон и без начин да се върнат по домовете си. Най-проблемно се оказва това, когато си на хиляди километри от страната си и нямат паричната възможност да се завърнат. При такива случаи се сключва застраховка ”Отговорност на туроператора”. Тя се сключва още при събирането на документите за подаване на заявление за регистриране на юридическото лице като туроператор. Покрива възстановяване на парите, които е заплатил потребителят, ако пътуването не се осъществи не по негова вина; заплащане на разликата в случаите, когато не са представени всички услуги по време на

пътуването; разходите, свързани с връщането на потребителя до началния пункт на пътуването и съдебните разходи. Но получава ли си винаги туристът парите и кога се случва неговото завръщане до мястото от което е отпътувал. Скорошните случаи на фалити на туристически туроператори доказваха, че най-малката грижа на туроператора е сигурността и благоразположението на туристите. Когато се стигне до ситуация, в която туроператорът, който е във фалит, трябва да осигури завръщането на туристите, изглежда, че медиите са по-заинтересовани от съдбата на туристите, отколкото самия туроператор. Типичен пример за това е, че до средата на лятото на 2014 г. седем от големите туроператори в Русия фалираха. След фалирането на една от агенциите – „Лабиринт”, десетки хиляди туристи са останали далеч от своята родина, а за близо 10 000 от тях е организирана евакуация от асоциацията „Турпомощ”. Именно заради това нуждата от асоциация или дори по-строг орган е важна, за да няма хора в безизходица извън граница. Хора, които са искали да обогатят своя свят, които са платили и са получили неуважение и незаинтересованост. Туристическата полиция би помагала при такива случаи.

Друга дебнеща опасност за туристите са туроператорите измамници. Могат да се дадат няколко съвета, с които да се помогне на туристите да се предпазят от евентуални измами. След като туристът си избере туроператор, туристът следва да провери името на фирмата дали е регистрирано в регистъра на туроператорите. Регистърът е общодостъпен на сайта на Министерството на икономиката, енергетиката и туризма. Доста от измамените са жертви именно на нерегистрирани „туроператори”. Фактът, че туроператорът е регистриран означава, че е сключил застраховка, която би покрила „щетите”. Друга мярка, която могат да вземат туристите е винаги да носят малко резервни пари в себе си, защото повечето проблеми при пътуванията са заради забавени плащания на туроператорите към хотелите. Естествено важно е да има подписан договор и клиентът да е прочел целия договор, в който обширно да са описани всички подробности по пътуването. Много често туристът не получава достатъчно информация относно задълженията на туроператора, за да проследява дали те биват изпълнявани. Информацията е нещо много важно, трябва да има точна информация за качеството на хотели, заведенията за хранене и транспорт, ако има разходки с корабче или посещения на дадени обекти и т.н., като всички атракционни следва надлежно да бъдат упоменати. Освен това следва да бъде посочено и в какъв срок преди започването на пътуването може да бъде отказан този пакет, ако не се запишат достатъчно хора.

През 2011 г. Комисията за защита на потребителите е инспектирала 8359 туристически обекти и е констатирала 1151 административни нарушения. Отскоро обаче се наблюдават и друг вид нарушения – ваучерите в магазините за групово пазаруване. Проблемът е, че чрез преминаването през такъв сайт за закупуването на ваучер за пътуване става още по-трудно туристът да си потърси правата (докато при нормално закупуване на ваучер от туроператор или агент туристът веднага може да подаде жалба към самата фирма). Друго важно нещо е кога може да се анулира дадена екскурзия. Както вече споменахме, едно от условията е, когато не се набави достатъчен брой желаещи. Туристът също може да се откаже от пътуването в определен срок, който е посочен в договора и ще може да получи заплатените средства обратно. За жалост примерите за измамни туристи в България, които не са заминали, а са заплатили пари или остават далеч от родината си са доста, но създаването на туристическа полиция би спомогнало бройката им да се намали, а защо не и да няма повече такива измамни туриски. Туристическата полиция би проверявала офертите, които предлагат туроператорите, застраховките, които се сключват, би сравнявала предлаганото от туроператорите с това, което реално получават клиентите и т.н.

Екскурзоводи от цялата страна също настояват за туристическа полиция, заради все по-зачестилите случаи на фалшиви екскурзоводи, които им „вземат хляба”. Хотелиерите по курортите също са „за” създаването на клон за туризма към полицията, които да се занимава с престъпността по курортите. От бранша настояват и за създаване на единен национален телефон за подаване на сигнали за нарушения в системата на туризма.

Проблем също е когато на границата или на летището пристигне автобус или самолет и се вижда голяма група, водена от неидентифициран по никакъв начин човек. Тези групи директно си ходят по хотелите, водят си свои екскурзоводи. Би трябвало на границата да има полицаи, които да попита къде ще почиват, имат ли местен екскурзовод, имат ли български туроператор партньор и т.н. Щетите от неразбориите върху легалния бизнес са огромни. Сивата икономика само печели от

чуждестранни екскурзианти като тези. По неофициални данни около 6 млрд. лева потъват в сивия сектор всяка година.

Има и бум на нелоялна конкуренция в интернет пространството, при която анонимни потребители пишат фалшиви коментари за нередности, провали и проблеми на туроператори и така накърняват имиджа на фирми, чието име отдавна се е утвърдило като синоним на професионалност и коректност – това също може да се следи от туристическата полиция.

Интересен факт е, че самите застрахователни компании са най-притеснени от туроператорите-фантоми. Те са „опарени” от зачестили случаи на нелоялна конкуренция и фалити на несъществуващи турагенции. Според тях отнемането на лиценза на туроператорите е малка мярка за измамните туристи, защото самите застрахователи също заплащат определени суми с около 20 пъти по-високи от застрахователните вноски на туроператорите.

Какви могат да бъдат решенията за тези проблеми. Може би най-доброто е да има ред. Вероятно новият закон за туризма ще бъде повече от 100 страници, от които никой нищо няма да разбере. Трябва точно и ясно да бъдат разграничени функциите и задълженията на трите основни ядра на туризма – туроператорството, хотелиерството и транспортъори. Защото те прехвърлят от едни сметки в други, правят договори с когото сметнат за добре, въпреки че в закона е записано, че трябва да се работи само с лицензирани фирми. Да стане задължително наемането на местен екскурзовод както е в останалите европейски страни. Да бъдат обстойно инспектирани договорите, застраховките и офертите на туроператорите, за да няма измамени туристи и т.н. Друг вариант е застрахователните вноски на туроператорите, които се формират на база миналогодишния оборот да бъдат променени, а за новосъздадените агенции вноската да бъде с по-висок процент, заради по-големия риск.

Необходимостта от туристическа полиция в България е голяма. Понастоящем освен Комисията за защита на потребителите няма друг контролен орган, който да следи за изпълнението на ангажименти, поети от турагенцията към нейните клиенти. Косвено такива функции изпълнява Българската асоциация на туристическите агенции, но нейната роля е крайно недостатъчна. Туристическата полиция следва да защити хората, които работят целогодишно, за да могат да си позволят да отидат на почивка, а нерядко остават без място за ношуване и с рисково връщане към първоначалната точка на отпътуване. От нея нужда имат и туроператорите, които търпят загуби от нелоялна конкуренция от страна на нелицензираните фирми, организиращи екскурзии, както и от чуждестранните туроператори, които пребивават в нашата страна. Курортите ни също имат потребност от тази специализирана полиция, за да не стават арена на престъпниците туристите, почиващи в тях. Туристическата полиция би следила за договорите, които сключват туроператорите с другите звена в туризма. Тя би следила и за договорите, които те сключват с клиентите, както и за самите оферти. За условията, които предоставят и за верността на информацията. Създаването на туристическа полиция би било трудно, но с формирането на самостоятелно Министерство на туризма, а след това и с утвърждаването на нов закон за туризма ще се създадат подходящи условия за създаване на туристическа полиция, която да контролира отношенията между туроператорите – турагентите-хотелиерите – екскурзоводите и клиентите. Звучи като трудно начинание, но не е невъзможно – в Тайланд има създадена такава, на остров Пукет има туристическа полиция, която следи за безпроблемното пребиваване на туристите там, както и за условията за протичане на почивките, които се предлагат; има и денонощен номер, на който всеки може да позвъни на туристическата полиция, която според тяхното мото е първият приятел на туриста. Създаването и функционирането на туристическа полиция е целесъобразно и оправдано и то не само, че няма да навреди на бранша, а по-скоро би спомогнало за едно по-добро развитие на туризма в България. Но дотогава туристът сам трябва да охранява своята сигурност и правилно протичане на почивките.

ЛИТЕРАТУРА

1. www.btv.bg
2. www.vsekiden.com
3. <http://www.phuket-tourist-police-volunteers.com/>