

Обман турагента. Как вернуть деньги за туристическую путевку?

Чаще всего люди не хотят самостоятельно заниматься организацией отпуска, в связи, с чем обращаются в турагентства. Это удобно: агентство бронирует отель и билеты, оформит страховку. Но, к сожалению, и в этой сфере возможен обман.

Вот одна из таких ситуаций - Потребитель приобрел тур в Тайланд через турагентство, которое нашел в интернете. По приходу в офис турагента потребителю был подобран подходящий тур, оформлен договор, и внесена полная оплата за тур. Документы на поездку турагент обещал предоставить за неделю до вылета.

В назначенную дату для предоставления документов, потребитель позвонил по телефону в турагентство для получения необходимых документов, но турагент сообщил, что документы еще не готовы и о готовности он сообщит позже. После этого турагент не брал трубку, офис, где заключался договор, был закрыт. Тогда потребитель обратился по номеру телефона к туроператору, указанному в договоре. И тут выяснилось, что турагент никакой тур не бронировал и денежные средства туроператору за тур не переводил.

Что делать если турагент вас обманул?

Первое что необходимо сделать - это собрать все документы, подтверждающие факт заключения договора и внесения денежных средств за оплату тура.

В случае если турагент не выходит на связь, и вы не можете нигде его найти, нужно написать заявление в органы полиции и сообщить о том, что турагент взял у вас денежные средства, тур не оплатил и после этого скрылся. Органы полиции могут осуществлять оперативно – розыскные мероприятия, соответственно шанс найти турагента, забравшего ваши деньги увеличится.

Далее нужно обратиться к турагенту, с которым, вы заключили договор о реализации туристского продукта, с письменной претензией. В претензии необходимо подробно описать все обстоятельства дела, потребовать расторжения заключенного договора и возврата денежных средств, внесенных на счет турагента.

Если при обращении по телефону к туроператору вам дали информацию о том, что денежные средства туроператору от турагента не поступали, все равно необходимо обратиться к туроператору с письменным заявлением, в котором изложить обстоятельства заключения договора с турагентом, и попросить у туроператора предоставить документы в письменном виде, подтверждающие наличие правоотношений с турагентом, а так же отсутствие оплаты от турагента по приобретённому туру.

Что делать, если не вернули деньги по претензии?

Необходимо подготовить исковое заявление и пакет документов для защиты ваших прав в судебном порядке.

В соответствии с законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Если туроператор подтвердил тот факт, что турагент не выполнил свои обязательства по агентскому договору и не перечислил туроператору уплаченную потребителем по договору денежную сумму, в результате чего последний не смог сформировать туристский продукт, то в такой ситуации суды приходят к выводу, что ответственность перед потребителем за неисполнение обязательств по договору о подборе и бронировании тура несет **турагент**.

Таким образом, основные требования в исковом заявлении предъявляются в адрес турагента. Для подтверждения непричастности туроператора к возникшей ситуации возможно привлечение туроператора, как третьего лица, чтобы он в судебном порядке подтвердил все обстоятельства, на которые ссылался ранее.

Помните! Вы имеете право на реализацию судебной защиты по своему месту жительства, месту вашей регистрации или месту нахождения турагента.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8а, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*