

## Можно ли вернуть деньги за некачественный туристский продукт?

С приходом лета начинается время отпусков и школьных каникул. Многие, в предвкушении заслуженного отдыха, заблаговременно готовятся к поездкам, бронируют туры и живут мечтами о предстоящей поездке. Однако, бывает, что эти радужные ожидания оборачиваются разочарованиями.

Путешественники сталкиваются с неразберихой в организации тура.

Вместо обещанного отеля повышенной комфортности, заселяют в отель, категория которого не соответствует предусмотренной договором.

В отеле отсутствуют комфортные условия, в реальности туристам достаются помещения, лишенные элементарных удобств.

Разнообразие блюд, заявленное в рекламных материалах, сменяется однообразным и безвкусным меню, приготовленным из продуктов сомнительного качества.

Вместо знающих и отзывчивых гидов, умеющих увлекательно поведать об истории и культуре страны, с туристами взаимодействуют непрофессиональные и равнодушные работники.

Бывает и так, что продолжительность тура оказывается меньше заявленной.

Неудивительно, что по возвращении домой, туристы полны желания добиваться от туроператора компенсации за испорченный отпуск и нанесенный моральный ущерб. А также предать огласке вопиющие факты некачественного сервиса, обмана и несоответствия заявленным условиям.

Ведь заплатив немалые деньги за тур, турист вправе рассчитывать на получение качественных услуг, соответствующих заявленным в договоре.

Далее, расскажем об обстоятельствах, при наступлении которых потребитель вправе предъявить требование об отказе от исполнения договора о реализации туристского продукта.

Статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предусмотрено, что договор о реализации туристского продукта должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу Закона о защите прав потребителей Исполнитель (туроператор) обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком.

Туристическая компания несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Потребитель вправе потребовать изменения или расторжение договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, к числу которых относятся:

- 🌐 ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- 🌐 изменение сроков совершения путешествия;
- 🌐 непредвиденный рост транспортных тарифов.

В случае оказания услуг с существенными изменениями обстоятельств необходимо составить письменную претензию, в которой подробно описать все недостатки тура и требования к туроператору. Важно приложить к претензии все имеющиеся доказательства: фотографии, видеозаписи, чеки, свидетельские показания.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Требования о расторжении договора и возврате денежных средств носят имущественный характер.

В случае отказа в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке защита прав осуществляется судом.

Кроме того, изменение или расторжение договора возможно по следующим основаниям:

- 🌐 невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- 🌐 призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

Обращаем внимание, что случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов **угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.**

В этом случае, при расторжении договора о реализации туристского продукта:

- до начала путешествия туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта,
- после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Кроме указанных обстоятельств, законодательством о защите прав потребителей предусмотрено право туриста (потребителя) отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Для расторжения договора туристу необходимо обратиться с соответствующим заявлением к туроператору (либо к турагенту, если тур реализован турагентом), сформировавшему туристский продукт.

Если претензия в добровольном порядке не будет удовлетворена, необходимо обратиться с исковым заявлением в суд.

*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 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,  
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*