

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.

Однако порой 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, в которых и не всегда проводится ежедневная уборка.

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 желаний добиваться от туроператора компенсации за испорченный отпуск и нанесенный моральный ущерб. А также предать огласке вопиющие факты некачественного сервиса, обмана и несоответствия заявленным условиям.

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

**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 ответственность перед туристом/заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по договору о реализации туристского продукта, как предусмотрено законодательством РФ.

**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 по мобилизации, поступление на военную службу по контракту или

заключение контракта о добровольном содействии ВС РФ/Росгвардии 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 будет обратиться в суд.

*Информация подготовлена*

*с использованием СПС Консультант Плюс и открытых данных из сети Интернет*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a> .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 <a href="mailto:ffbuz-angarsk@yandex.ru">ffbuz-angarsk@yandex.ru</a>
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
г.Черемхово (обращаться в Иркутск) г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, <a href="mailto:ffbuz-sayansk@yandex.ru">ffbuz-sayansk@yandex.ru</a>
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 <a href="mailto:ffbuz-tulun@yandex.ru">ffbuz-tulun@yandex.ru</a> ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
г.Братск (обращаться в Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; <a href="mailto:ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru">ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</a>
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, <a href="mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru">ffbuz-u-obao@yandex.ru</a>

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»**



**Можно ли вернуть  
деньги за  
некачественный  
туристский  
продукт?**

Консультационный центр и пункты  
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр  
Роспотребнадзора -  
**8-800-555-49-43**