

Объявление

Отдел в Заинском районе филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РТ (Татарстан)» в Альметьевском, Заинском, Лениногорском районах проводит «горячую линию» по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристических услуг в период с 26 июня по 10 июля 2017г. по телефону (85558) 7-22-75.



Вопросы оказания туристических услуг

1) ВОПРОС: Вправе ли туроператор в одностороннем порядке увеличить цену туристского продукта, если такое право ему договором о реализации туристского продукта не предоставлено?

ОТВЕТ: Нет, не вправе, поскольку в соответствии с п.1 ст.310 Гражданского кодекса РФ одностороннее изменение условий договора не допускается, за исключением случаев, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, другими законами или иными правовыми актами.

2) ВОПРОС: К кому обратиться с претензией на качество оказанных туристических услуг: к турагенту или туроператору?

ОТВЕТ: Ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (ст.9 Федерального закона от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», п.50 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.12.2012 г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Таким образом, претензию на качество оказанных туристских услуг необходимо предъявлять туроператору.

3) ВОПРОС: Суд возвратил мое исковое заявление, ссылаясь на то, что не был соблюден досудебный порядок урегулирования спора. Иск предъявлялся к туроператору в связи с некачественным оказанием туристских услуг. Правомерны ли действия судьи?

ОТВЕТ: Да, правомерны. Положениями ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» установлен обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования споров, связанных с качеством туристского продукта. Несоблюдение такого порядка при предъявлении гражданского иска к туроператору является основанием для возвращения искового заявления в соответствии с положениями ст.135 Гражданского процессуального кодекса РФ.

4) ВОПРОС: В связи со срочным вызовом на работу я не имею возможности поехать в Чехию в отпуск по ранее забронированному и полностью оплаченному туру. Вправе ли я отказаться от данной поездки и потребовать возврата уплаченных за нее денежных средств?

ОТВЕТ: Да, Вы вправе в любое время без объяснения причин отказаться от туристской услуги и потребовать возврата уплаченных за нее денежных средств, но при условии оплаты туроператору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением договора о реализации туристского продукта (п.1 ст.782 Гражданского кодекса РФ, ст.32 Закона РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», абз.9 п.22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. №452). При этом Вы вправе требовать от туроператора предоставления информации о таких расходах (виде, размере), а также документов, их подтверждающих.

Фактически понесенными расходами могут быть признаны реальные расходы туроператора, которые произведены им на заказ у третьих лиц конкретных услуг, входящих в состав Вашего туристского продукта, до момента получения сведений о Вашем отказе от поездки в Чехию, и должны быть подтверждены оригинальными или надлежащим образом заверенными копиями документов (например, договорами, заключенными туроператором с третьими лицами, актами, платежными поручениями).