

Право потребителей на качество туристского продукта установлено ст. 4 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») и п. 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452).

Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям. Если потребитель при заключении договора о реализации туристского продукта поставил исполнителя в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами; отказаться от исполнения договора, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем либо в случае обнаружения существенных недостатков оказанной услуги.

Кроме того, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками и при этом несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в т.ч. за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней после получения (ст. 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 21 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452).

Стоит отметить, что условия договора о реализации туристского продукта, устанавливающие сокращенный срок для предъявления претензий к качеству оказанных услуг, а также ставящие право туриста на предъявление претензий в зависимость от каких-либо условий (*наличия акта, протокола, подписанного администрацией отеля и т.п.*) , ущемляют установленные законом права потребителя и на основании ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» признаются недействительными.

В случае оказания туристской услуги ненадлежащего качества потребителю необходимо обратиться к туроператору с соответствующим требованием (*при этом желательно подтвердить его достаточными доказательствами: счетами, чеками, фото- и видеоматериалами и т.п.*), указав его в заявлении (претензии), составленном в двух экземплярах.

Один экземпляр заявления (претензии) вручается представителю туроператора. Лицо, принявшее документ указывает свою фамилию, должность, также ставит отметку о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя.

Если это сделать невозможно, заявление (претензия) направляется в адрес туроператора заказным письмом с уведомлением о вручении с описью о вложении (в описи необходимо указать, какие документы вложены в заказное письмо).

В случае неудовлетворения требования потребителя в добровольном досудебном порядке, он вправе обратиться в суд (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»), дополнительно предъявив требования о возмещении убытков (ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), выплате неустойки за нарушение сроков удовлетворения

требований потребителя в размере 3% за каждый день просрочки (ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»), а также о компенсации морального вреда (ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При подаче искового заявления необходимо учитывать положение п. 1 ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ, который предусматривает, что каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Уважаемые туристы, если Ваши права будут нарушены и не решены в досудебном порядке, Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по адресу: г. Горно-Алтайск пр. Коммунистический, 173 тел. 8(38822) 6-42-41