

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения граждан на некачественно оказанные туристские услуги на туробъектах республики: прохождение маршрутов по труднопроходимой местности, отсутствие квалифицированных гидов, проводников, отказ от заключения письменного договора. Для того, чтобы не попасть в трудную ситуацию во время отдыха, предлагаем потребителям ознакомиться с некоторыми требованиями, которые предъявляются к указанному виду услуг.

Отношения, возникшие между потребителем и исполнителем туристских услуг регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее ГК РФ), Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее Закон), Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452.

Если исполнитель оказал услугу с недостатками, потребитель по своему выбору вправе предъявить одно из требований, предусмотренных статьей 29 Закона, в том числе потребовать соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.

Наряду с предъявлением соответствующего требования, гражданин вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с оказанием услуги ненадлежащего качества. Под убытками в соответствии с пунктом 2 статьи 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В соответствии со статьей 31 Закона, в случае нарушения установленных сроков возврата денег исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере трех процентов от цены выполнения работы за каждый день просрочки, а если цена выполнения работы не определена – от общей цены заказа, но не выше цены отдельного вида работы или общей цены заказа.

Требование о возврате денег носит имущественный характер. Если исполнитель

откажется удовлетворить его в добровольном порядке, спор может быть разрешен только судом (статья 11 ГК РФ).

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки, не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, и не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора (ст. 493 Гражданского кодекса РФ).

В соответствии со статьей 28, частями 7 и 10 статьи 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ) потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора. В соответствии со статьей 89 ГПК РФ, при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме этого, в соответствии со статьей 15 Закона, потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.