

Статья 32 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» указывает, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Кроме того, согласно статье 12 Закона и пункту 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о туристском продукте, он вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков.

В соответствии со статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и пунктом 20 Правил каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

В силу статьи 14 Федерального закона №132-ФЗ и пункта 18 Правил в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Право отказаться от исполнения договора об оказании услуг (в том числе туристских) есть также у потребителя, если им обнаружены существенные недостатки оказанных услуг или иные существенные отступления от условий договора. Статья 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» указывает, что потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанных услуг.

Согласно статье 10 Федерального закона №132-ФЗ 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.

В целях расторжения заключенного договора о реализации туристского продукта следует обратиться с письменным заявлением к организации-исполнителю. В случае отказа исполнителя от выполнения требований потребителя в добровольном порядке необходимо обращаться за защитой своих прав в суд. Статья 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает, что иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации-ответчика; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Потребители

по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день до 16-45 по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 или по телефону 8-(838822)-6-42-41.