В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило обращение потребителя из города Кирова на оказание некачественных туристских услуг, представляющих угрозу жизни и здоровья турфирмой «Эквесто», осуществляющей деятельность на территории региона.

На основании обращения потребителя специалистами Роспотребнадзора проведена внеплановая проверка турфирмы, в результате которой выявлены многочисленные нарушения действующего законодательства. Так, например, потребителю в нарушение Правил оказания услуг по реализации туристского продукта не была представлена информация о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, о горной и труднопроходимой местности при восхождении на Каракольские озера. Исполнителем не представлен паспорт маршрута в нарушение п. 3 постановления Правительства Республики Алтай от 18.11.2009 г. № 256 «Об официальном туристском маршруте Республики Алтай». Основанием придания туристскому маршруту статуса официального туристского маршрута Республики Алтай является: прохождение трассы туристского маршрута по территории, отвечающей экологическим и санитарно-гигиеническим нормам, требованиям безопасности, установленным законодательством Российской Федерации.

Кроме того, при анализе представленного договора установлены условия, ущемляющие права потребителя, в том числе по навязыванию дополнительных платных услуг, по срокам рассмотрения претензий, по подсудности и пр.

За выявленные нарушения руководитель туристической фирмы привлечен к административной ответственности по статьям 14.4 ч. 1 «Выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг» и 14.8. ч. 2 КоАП РФ «Включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей», выдано предписание на устранение нарушений и представление об устранении причин и условий, способствующих совершению административных правонарушений. В случае неисполнения предписания материалы будут направлены в судебные органы.

Потребителю рекомендовано обратиться в суд за защитой своих прав в соответствии со статьей 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Уважаемые потребители, собираясь в туристический поход по труднодоступной местности, заключая договоры с туристическими фирмами, внимательно читайте условия договора, выясняйте все обстоятельства похода (поездки). Помните, от качества и безопасности предоставляемых услуг зависит ваши здоровье, жизнь, а также успех вашего путешествия. В случае возникновения вопросов, не стесняйтесь задать их туроператору или представителю фирмы. Поинтересуйтесь отзывами о предоставляемых услугах в сети Интернет. Если качество предоставляемых услуг вызывает хотя бы малейшие сомнения, ищите альтернативные варианты, не вызывающие сомнений и вопросов. В случае нарушений ваших прав, как потребителей услуг, обращайтесь за помощью специалистов Роспотребнадзора. Телефон горячей линии: (38822)64241.