

В Управление Роспотребнадзора по РА обратились потребители, купившие тур в Таиланд. В результате задержки рейса отдых был сокращен, кроме того, из отеля туристы были выселены за 12 часов до вылета самолета. При изучении представленных документов, установлено, что потребители приобрели турпродукт по договору комиссии. Фактически, лицо, получившее деньги за тур, исполнило свои обязательства в момент передачи ваучеров, билетов и других документов потребителю и не несет никаких обязательств по некачественному турпродукту перед потребителями. В результате потребителям не только испортили отдых, но им еще и предстоит большая работа по сбору доказательств для восстановления своих нарушенных прав.

Чтобы не оказаться в подобной ситуации, необходимо знать, что договор между турагентом и туристом в целях продвижения туристического продукта, заключается турагентом от своего имени, и должен содержать указание на туроператора, сформировавшего туристский продукт, в том числе на способы связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты и другие сведения). В соответствии с п.9 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утв. Постановлением правительства РФ от 18 июля 2007 №452 (далее Правила) по требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристический продукт, сформированный туроператором. Следует помнить, что Туроператором признается организация, внесенная в единый федеральный реестр туроператоров. Перед заключением договора не поленитесь проверить предоставленную Вам информацию на сайте <http://reestr.russiatourism.ru> .

В том случае, если отдых будет испорчен, потребитель обязан в досудебном порядке урегулировать спор, направив претензию в адрес туроператора. 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. Несоблюдение такого порядка при предъявлении гражданского иска туроператору является основанием для оставления искового заявления без рассмотрения согласно положениям [ст. 222](#) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации. При этом сроки предъявления соответствующих претензий

турагентам

[Законом](#)

об основах туристской деятельности не определены вообще.

Необходимо знать, что ссылки оператора на ответственность перевозчика за задержку вылета рейса несостоятельны по следующим основаниям. В соответствии с п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", по делам по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, который в соответствии с пунктом 2 статьи 638 ГК РФ вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки.

Конъюнктура туристического рынка разнообразна, договоры по реализации туристического продукта заключают как сами туроператоры, так и турагенты и другие юридические лица и индивидуальные предприниматели, оказывающие туристские информационные услуги.

Знайте, обладая минимальными знаниями своих прав, а так же проявив внимательность при приобретении турпродуктов, Вы можете свести к минимуму риск испорченного отдыха.

В случае возникновения проблем при оказании туристических услуг, обращайтесь в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора, тел: (38822)64241.