

ПРАВА ТУРИСТА - КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА

Уважаемые потребители, с началом времени отпусков хотел бы представить кратко информацию о Ваших правах и способах их защиты, об обязанностях Туроператора, при реализации туристического продукта.

Исполнитель (туроператор, турагент) обязан предоставить потребителю туристический продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта (ст. 4 Закона о защите прав потребителей, п. 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта).

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если соблюдение указаний потребителя может снизить качество туристского продукта или повлечь невозможность оказания туристских услуг, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта, исполнитель обязан об этом своевременно и обоснованно проинформировать потребителя.

Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков, если потребитель в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги, либо не устранил иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта.

Туроператор в соответствии с условиями заключенного договора о реализации туристского продукта *отвечает за качество следующих услуг* (абз. 7 ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности»):

- услуг по размещению и условию проживания;
- типу и качеству питания;
- услуг по перевозке в стране временного пребывания, включая авиаперевозки и трансферы;
- услуг экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника;
- программ пребывания и маршрута путешествия;
- иных предусмотренных договором условий путешествия.

Ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет туроператор, независимо от того, с кем (турагентом, туроператором) заключен договор о реализации туристского продукта.

Под ненадлежащим исполнением подразумевается, когда исполнителем не выполнено хотя бы одно из условий договора о реализации туристского продукта, требуемых уполномоченным лицом – туристом.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

В случае ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта *турист вправе потребовать*, по своему выбору:

1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
2. возмещение расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
3. повторного безвозмездного оказания услуги;
4. соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков:

- если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем;
- если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (пример, ухудшение эпидемиологической обстановки в стране (месте) временного пребывания до фактического начала путешествия; несогласованная замена цели путешествия, изменение его программы).

Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Как правило, недостатки услуги обнаруживаются в момент получения туристских услуг, поэтому в правоприменительной практике чаще всего потребителями заявляются требования: о соответствующем уменьшении цены оказанной услуги и взыскании убытков.

В случае нарушения сроков оказания услуг, *исполнитель должен уплатить* потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3 процентов цены оказанной услуги.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену оказанной туристской услуги.

Кроме того, *турист имеет право на компенсацию морального вреда* в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

Удовлетворение размера компенсации морального вреда зависит от наличия и степени нравственных страданий истца, вины ответчика и взыскивается при наличии причинно-следственной связи между действиями ответчика и испытанными страданиями. Размер компенсации морального вреда не зависит от размера имущественного вреда и определяется судом.

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Претензии к качеству туристского продукта *предъявляются* в письменной форме исполнителю в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и *подлежат рассмотрению* в течение 10 дней с даты получения.

Претензия составляется *в двух экземплярах*, с чётко сформулированными требованиями и вручается под роспись исполнителю, либо направляется заказным письмом с уведомлением.

В случае не удовлетворения претензии в добровольном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав (*если сумма иска не более 1 млн. рублей*), освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Дела по имущественным спорам в области защиты прав потребителей при цене иска, *не превышающей пятидесяти тысяч рублей*, рассматриваются мировым судьей.

Гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом *в срок до двух месяцев* со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей *в срок до одного месяца* со дня принятия заявления к производству.

Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений.

Нужно позаботиться заранее о сборе необходимых доказательств ненадлежащего исполнения туристских услуг:

- гостиница не соответствует «звездности», указанной в путевке (составьте претензию и подпишите у администратора гостиницы);

- задержка авиарейса (в аэропорту назначения обратитесь к перевозчику и сделайте отметку в билете о дате и времени прилета);

- вместо шведского стола вам предлагают меню – запаситесь рекламным листом ресторана, прейскурантом с ценами блюд и печатью заведения;

- не состоялась запланированная экскурсия, посещение музея, оплаченного вами – составьте акт и подпишите у вашего экскурсовода;

- пляж не того покрытия, что вам обещали, и настолько далеко от гостиницы, что приходится ездить - сделайте фото, подпишите у администрации пляжа, представьте проездные документы и так далее.

ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА В СЛУЧАЕ ЗАДЕРЖКИ ИЛИ ОТМЕНЫ РЕЙСА

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки или отмены рейса, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки **перевозчик обязан** организовать для пассажиров в пунктах отправления следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4 часов и далее каждые 6 часов - в дневное время и каждые 8 часов - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более 8 часов - в дневное время и более 6 часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Указанные услуги должны предоставляться пассажирам **бесплатно**.

Время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

В целях обеспечения условий безопасности перевозчик вправе сам или по требованию государственных органов (например, Федеральная служба по надзору в сфере транспорта, Министерство транспорта РФ, Министерство обороны РФ) отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки.

За просрочку доставки пассажира, багажа в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного МРОТ (с 01.01.2001 г. - 100 руб. (ст. 5 Федерального закона от 19.06.2000 № 82)) за каждый час просрочки, но не более чем 50% провозной платы, если не докажет, что просрочка явилась следствием чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, принятия мер к устранению обстоятельств, угрожающих жизни или здоровью пассажиров.

Рекомендуем пассажиру в целях взыскания штрафа вручить перевозчику претензию в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по своему усмотрению. Претензия может быть предъявлена в течение 6 месяцев.

Иск к перевозчику предъявляется в суд по выбору истца в суд по месту:

- *нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;*

- *жительства или пребывания истца;*

- *заключения или исполнения договора.*

Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА В СЛУЧАЕ УТРАТЫ, НЕДОСТАЧИ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЯ (ПОРЧИ) БАГАЖА

В случае утери **пассажиром** отрывного талона номерной багажной бирки, выдача багажа возможна при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж (*например, перечислить особые приметы багажа, его содержимое приемодатчику*).

Если багаж пассажира утерян по вине **перевозчика**, то пассажиру необходимо вручить заявление о неполучении багажа перевозчику. После чего перевозчик обязан немедленно принять меры по его розыску с направлением следующих запросов:

- *в аэропорт отправления о наличии багажа;*

- *в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;*

- *о досылке багажа в случае его обнаружения.*

Если **в течение 21 дня** после подачи заявления, багаж **не найден**, **пассажир вправе** требовать возмещения вреда.

В случае виновных действий перевозчика у потребителя появляется право требования компенсации морального вреда (физические или нравственные страдания).

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, в следующих размерах:

1) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, - **в размере объявленной ценности;**

2) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, - **в размере их стоимости, но не более 600 рублей за килограмм веса багажа;**

3) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, - **в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления - в размере не более чем 11000 рублей.**

4) за утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок) - **в размере стоимости этих средств.**

Если багаж найден, то перевозчик должен обеспечить его доставку в аэропорт, указанный пассажиром, по указанному им адресу **бесплатно.**

ОБЩИЙ ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТА

Провозная плата возвращается:

- лицу, указанному в перевозочном документе при его предъявлении;
- при предъявлении документа, удостоверяющего личность;
- по месту оплаты перевозки и тем же способом (*наличными, в безналичной форме, банковской картой и др.*).

СУММЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ВОЗВРАТУ

При возврате пассажир вправе получить **полную стоимость авиабилета**, которая включает в себя:

- **стоимость перевозки** (провозная плата - тариф(ы), примененный(е) для расчета стоимости перевозки);

- **сборы** (за оформление билета, ордера разных сборов, электронного билета, квитанции оплаты сверхнормативного багажа, за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, сборы иностранных государств, топливный сбор, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности и за предоставление аэровокзального комплекса);

- **плата за дополнительные услуги повышенной комфортности** (места с увеличенным расстоянием между рядами, регистрация и оформление багажа и ручной клади на отдельной стойке без очередей и ожидания и др.)

Требование о возврате провозной платы предъявляется в порядке, установленном правилами перевозчика, и договором воздушной перевозки пассажира (п.234 Правил).

По общему правилу, требование о возврате провозной платы должно быть удовлетворено **в течение 10 дней.**

ОСНОВАНИЯ И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕГ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПАССАЖИРА ОТ ПЕРЕЛЕТА

Расторжение договора воздушной перевозки по инициативе пассажира в зависимости от оснований отказа может быть **вынужденным** или **добровольным.**

ВЫНУЖДЕННЫЙ ОТКАЗ ПАССАЖИРА ОТ ПЕРЕЛЕТА

Пассажиру вследствие вынужденного отказа от перелета возвращается **полная стоимость авиабилета** при наличии любого билета (возвратный, невозвратный) **по основаниям:**

- *внезапная болезнь пассажира или члена его семьи, близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами)*

- *смерть члена семьи или близкого родственника пассажира, что подтверждается документально*

отмена или задержка рейса

изменение маршрута перевозки

выполнения рейса не по расписанию

непредоставление места на рейс и дату, указанные в билете

несостоявшаяся перевозка, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за проведения его досмотра, если не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов

необеспечение стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки

непредоставление обслуживания по классу, указанному в билете

неправильное оформление билета перевозчиком

Информацию подготовил юристконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей

Талицкого филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области

Колегов Эдуард Владимирович тел. 8 (34371) 2-11-54