

Нередки случаи, когда после покупки туристской услуги (путевки) возникает необходимость отказаться от поездки. Основными случаями отказа от туристских услуг являются:

- невозможность отправиться в тур. поездку по каким-либо обстоятельствам (например, не отпускают с работы/командировка, или просто турист передумал отправляться в тур. поездку)
- возникновение угрозы жизни и/или здоровью в месте пребывания туриста;
- а также иные существенные изменения обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

Отказ от путевки при невозможности совершить поездку.

В случае отказа от оказания туристских услуг по причинам, не зависящим от исполнителя (например, турист сам передумал ехать), потребитель в соответствии со ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. При этом, он вправе потребовать документального подтверждения фактических затрат туристической фирмы на день отказа от договора и должен оплачивать лишь фактически понесенные затраты.

Расторгнуть договор на оказание туристских услуг потребитель вправе как до начала исполнения договора, так и во время его исполнения. В случае расторжения договора во время его исполнения под фактическими расходами следует также понимать и оплату услуг за проведенное время в поездке. Например, потребитель приобрел тур на 10 дней, а через 3 дня после его начала решили от него отказаться, в этом случае исполнитель должен вернуть стоимость путевки за оставшиеся 7 дней, т.е. вернуть оплату пропорционально стоимости не оказанных туристу услуг.

Важно помнить, что потребитель обязан оплатить только фактически понесенные расходы, а не какие-либо штрафы, придуманные исполнителем. Наличие в Договоре оказания туристских услуг пункта о применении штрафных санкций при расторжении договора по инициативе туриста не соответствует законодательству и является условием, ущемляющим права потребителя.

Отказ от путевки в случае возникновения угрозы жизни и/или здоровью.

В случае возникновения угрозы жизни и/или здоровью в месте пребывания туриста, потребитель согласно ст. 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» также вправе потребовать расторжения договора. При расторжении договора до начала путешествия, туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - её часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Под возникновением угрозы жизни и/или здоровью можно отнести, например, вспышку опасного заболевания, какие-либо террористические, военные действия, природные катаклизмы.

Отказ от путевки в случае изменения обстоятельств.

В случае каких-либо существенных изменений обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора потребитель также вправе потребовать расторжения договора.

К указанным в абзаце выше обстоятельствам относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре (например, ухудшение условий проживания, транспорта, питания);
- изменение сроков совершения путешествия (изменение даты начала/окончания поездки);

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

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

В случае расторжения договора по причине болезни туриста или отказа в выдаче визы либо иным причинам желательно также представить исполнителю документы (их копии), подтверждающие причину отказа – больничный лист, отказ от выдачи визы либо другие документы, подтверждающие невозможность поездки.

Как расторгнуть договор на оказание туристских услуг.

В соответствии со ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» для предъявления требования о расторжении договора и возврата уплаченных денежных средств в любом из вышеперечисленных случаях необходимо обратиться к исполнителю в письменной форме (в виде претензии) в течение 20 дней со дня окончания действия договора (либо до начала или во время исполнения договора). Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней со дня её получения.

Претензию необходимо составить в двух экземплярах и один экземпляр вручить исполнителю, а на втором экземпляре (на экземпляре потребителя) исполнитель должен поставить отметку о принятии, содержащую дату, ФИО, подпись и должность лица, принявшего претензию. В случае невозможности вручить претензию лично, её можно направить заказным письмом с уведомлением с описью вложения по юридическому и фактическому адресам исполнителя.

Что делать, если исполнитель отказывает в возврате уплаченных денежных средств.

В случае, если исполнитель отказывает в добровольном удовлетворении заявленного потребителем требования, и при невозможности урегулировать разногласия в досудебном порядке, возникший имущественный спор в соответствии со ст. 11 Гражданского кодекса РФ подлежит разрешению в судебном порядке.

В соответствии со ст. 17 «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации либо жительства или пребывания истца.

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

Помимо расторжения договора и возврата уплаченных денежных средств в исковом заявлении потребитель также вправе потребовать компенсации морально вреда (ст. 15 Закона «О защите прав потребителей») и уплаты штрафа в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (ч. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Кроме того, потребитель также вправе обратиться в Управление Роспотребнадзора для решения вопроса о применении мер административного реагирования в отношении исполнителя.

Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения между потребителем (туристом) и исполнителем (туроператором, турагентом) при исполнении договора туристских услуг:

- Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1852;
- Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Гражданский кодекс РФ.

Памятки, образцы претензий, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте zpp.rospotrebnadzor.ru (Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, раздел «Справочник потребителя»), а также при личном обращении в Консультационный центр для потребителей.

Телефон: 236-48-77, 239-33-94
Эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru
Сайт: www.59fbuz.ru

Номер Единого консультационного центра
Роспотребнадзора:
8 (800) 555-49-43
по России звонок бесплатный

Консультационный центр
для потребителей

Федеральное бюджетное
учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии
в Пермском крае»

Отказ от туристских услуг: как защитить свои права

ПАМЯТКА
ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ