

О работе «горячей линии» по туристическим услугам и инфекционным угрозам

06.07.2018 г.

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области напоминает жителям области о проведении с 25.06.2018 года по 09.07.2018 года «горячей линии» по туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом.

В ходе проведения «горячей линии» в адрес Управления поступило 5 обращений со следующими вопросами:

1. Вопрос: по семейным обстоятельствам не могу поехать в поездку, обратился в адрес турагента, мне пояснили, что я должен оплатить неустойку и штрафные санкции. Правомерны ли действия турагента?

Ответ: Действия турагента неправомерны. Потребитель может в любое время отказаться от турпоездки, оплатив исполнителю фактически понесенные расходы, которые должны быть подтверждены исполнителем документально. Если данное условие включено в договор на реализацию турпродукта, Управление за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей (в том числе за включение неустоек, штрафных санкций, которые должен оплатить потребитель в зависимости от сроков отказа от поездки с учетом процентов от цены тура) Управление привлекает виновных лиц к административной ответственности. Для этого необходимо обратиться в адрес исполнителя с письменным заявлением-претензией, а затем в Управление.

2. Вопрос: Отказался от поездки из-за болезни, пояснили, что всю сумму не вернут. Правомерно?

Ответ: В договоре должны быть прописаны существенные условия договора, позволяющие сторонам изменить или расторгнуть условия договора и взаимная ответственность сторон. В любом случае денежные средства исполнитель должен возратить за вычетом фактических расходов.

3. Вопрос: За сколько дней можно отказаться от поездки?

Ответ: В любое время без объяснения причин, но деньги возвращаются за вычетом фактических расходов, понесенных исполнителем, которые должны быть подтверждены документально.

4. Вопрос: Если меня не устраивает качество оказанных услуг, что мне делать? Обещали одно, а по приезду условия проживания иные.

Ответ: Все условия тура должны быть отражены в договоре. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации, Федеральным [законом](#) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей".

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

5. Вопрос: При обращении в суд взимается госпошлина с гражданина и может Управление оказать содействие в судебной защите моих прав.

Ответ: Потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты госпошлины. Управление как госорган осуществляет судебную защиту прав потребителей: подает иски в интересах потребителей, дает заключение по делу в целях защиты прав потребителей.

За подробными консультациями по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей при оказании туристических услуг обращаться в Общественную приемную Управления по тел. 971-117, 971-106; в Центр консультирования и информирования по тел. 77-20-38; в МФЦ по ул. Б. Московская, д. 24 в понедельник, вторник, среда с 9.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 16.30 часов, обед с 13-00 до 13-45.

Анонсы о проведении «горячей линии» размещены на сайте Управления 21 июня, 3 июля 2018 года, в которых указаны телефоны территориальных отделов в Боровичском, Валдайском, Старорусском, Маловишерском территориальных отделов Управления, по которым могут обращаться жители области.