

## ВОПРОС: ОТКАЗ ОТ ПУТЁВКИ ИЗ-ЗА БОЛЕЗНИ ОДНОГО ИЗ ТУРИСТОВ

Заказала путёвку в Турцию для себя и мужа. За две недели до вылета, мой муж попал в больницу с инсультом. Сообщила турагенту о невозможности вылета. Однако турагент предоставил ответ от туроператора, что на меня наложили штраф от не вылета и деньги мне не вернут. Имею ли я право требовать расторжения договора и возврата уплаченных денежных средств?

### ОТВЕТ

К заявлению о расторжении договора Вам необходимо предъявить медицинские документы, подтверждающие обстоятельства относительно состояния мужа и необходимости Вашего ухода за ним. Только в этом случае Вы имеете право на отказ от договора и возврат денежных средств в полном объёме.

В соответствии со ст.10 **Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ», п.20 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» утверждённых Постановлением Правительства РФ от 18.07.07 г. № 452**, каждая из сторон вправе требовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям относится невозможность совершения туристом поездки по независящим от него причинам (болезнь, отказ в выдаче визы и др.). Именно такие обстоятельства и послужили причиной отказа от поездки.

На основании действующего законодательства, Вы имеете право требовать расторжение договора и возврат уплаченных денежных средств. Претензия о расторжении договора оказания туруслуги предъявляется туроператору.

Согласно ст.16 Закона «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие положение потребителя по сравнению с требованиями законодательства, признаются недействительными. Поскольку условие об удержании штрафных санкций противоречит ст.10 **Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 132**, оно не должно применяться к Вашим правоотношениям.

При отсутствии подтверждения от врача необходимости ухода за больным Вы можете отказаться от Вашей части тура по ст.32 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», с компенсацией туроператору фактически понесённых расходов.

Так как Вы получили официальный ответ, Вам следует обратиться в судебные органы за защитой Ваших прав.

За консультациями обращаться в **Центр по информированию и консультированию потребителей** ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», тел.77-20-38

2018г.

## ВОПРОС: ТУРОПЕРАТОР ЗАМЕНИЛ ОТЕЛЬ БЕЗ СОГЛАСИЯ ТУРИСТА

В аэропорту узнала, что мой отель не может меня принять по техническим причинам. Без предоставления выбора, уведомления и согласия меня заселили в отель ниже категории. Когда приехала домой написала претензию турагенту и туроператору. Туроператор ответил, что имеет право в одностороннем порядке изменять отель. Что делать и на что имею право?

### ОТВЕТ

На основании **п. 17 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утверждённых Постановлением Правительства РФ от 18.07.07 г. № 452**, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует условиям договора о реализации туристского продукта.

В соответствии со ст. 10 **Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г. № 132**, п.7 **«Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»**, Вам обязаны были предоставить информацию о потребительских свойствах туристского продукта, в том числе о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории).

В соответствии со **ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», п.20 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»** каждая из сторон вправе требовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

К таким изменениям относится ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке.

Вам была оказана услуга ненадлежащего качества.

**На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

На основании действующего законодательства, Вы имеете право требовать соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги). Претензия об уменьшении цены оказанной услуги по договору оказания туруслуги предъявляется туроператору. Направляется заказным письмом с уведомлением на юридический адрес организации.

Так как Вы получили официальный ответ с отказом, Вам следует обратиться в судебные органы за защитой Ваших прав.