В преддверии наступления сезона отпусков, все больше потребителей, планируя свой отдых и оформляя поездки через тур. фирмы сталкиваются с нарушением своих прав.

Чаще всего права туристов (потребителей) нарушаются еще на этапе заключения договоров на оказание туристских услуг.

**К основными нарушениям** законодательства в сфере защиты прав потребителей можно отнести следующие:

- отсутствие достоверной информации об оказываемых услугах, которая имеет важное значение для потребителей (о содержании оказываемых услуг, в том числе о программе пребывания и маршруте путешествия, времени начала и окончания путешествия и его продолжительности);

- включение в договор положений об одностороннем изменении исполнителем условий договора (замена отеля, срока путешествия, экскурсии и т.д.) без согласования с потребителями;

- установление условий, исключающих ответственность туристической компании за задержку, перенос или отмену авиарейса, замену самолета, гостиницы на более дорогую или дешевую, за изменение режима питания;

- установление в договоре штрафных санкций за отказ потребителя от поездки в размере, определяемом в процентном отношении от стоимости тура;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей на защиту их прав в случае нарушения туроператором или турагентом условий договоров, в частности: ограничивающих подсудность дел, предусматривающих решение споров в суде по месту нахождения туроператора (турагента);

- ограничение туроператорами в договорах времени предъявления туристами претензий к качеству оказываемых услуг, в частности: установление сокращенных сроков на предъявление претензий потребителем услуг (14 дней вместо 20) и более продолжительных сроков рассмотрения подобных претензий (30 дней вместо 10).

В договорах с туристами исполнители туристских услуг нередко вольно используют понятие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), и в нарушение положений ст. 401 ГК РФ относят к обстоятельствам непреодолимой силы, например, изменение в расписании движения транспорта, противоправные действия третьих лиц и т.п..

Согласно Положению Торгово-промышленной палаты РФ к обстоятельствам непреодолимой силы относятся: стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, ураган), пожар, массовые заболевания (эпидемии), забастовки, военные действия, террористические акты, диверсии, ограничения перевозок, запретительные меры государств, запрет торговых операций, в том числе с отдельными странами, вследствие принятия международных санкций и другие, не зависящие от воли сторон договора (контракта) обстоятельства.

**Помните!** **К обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажору)** не могут быть отнесены предпринимательские риски, такие как нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения обязательств товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств, а также финансово-экономический кризис, изменение валютного курса, девальвация национальной валюты, преступные действия неустановленных лиц, если условиями договора (контракта) прямо не предусмотрено иное. Вышеуказанные условия договоров, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в судебном порядке могут быть признаны недействительными.

Помимо условий ущемляющих права потребителей, не менее часто нарушения потребительских прав заключаются в нарушении сроков оказания услуг туристской фирмой, оказании некачественных услуг, выражающихся, например: в несоответствии гостиниц и предоставляемых ими услуг объявленной категории, в некачественном с точки зрения потребителя питании, в не согласованном с туристом изменении программы путешествия, в уменьшении количества экскурсий и т.д.

**Внимание!** Если Ваши права нарушены, то рекомендуем Вам в первую очередь обратиться к исполнителю услуг (турагенту, туроператору) с письменной претензией. 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.

**Информация подготовлена с использованием СПС: Консультант Плюс.**

**Ждем Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88, [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Шелехов,** ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 [**Kp-zpp.ang@yandex.ru**](mailto:Kc-zpp.irk@yandex.ru) |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24, [**kp-zpp.us@yandex.ru**](mailto:kp-zpp.us@yandex.ru) |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-**[**saynsk@yandex.ru**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари** тел.8 (395-52) 2-30-14; [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; [**kc-zpp.irk@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.irk@yandex.ru) |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74; **Kрzpp-NU@yandex.ru** |
| **г.Тайшет,**ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; [**ffbuz-taishet@yandex.ru**](mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru) |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-94-00; [**kpр-zpp.br@yandex.ru**](mailto:kpр-zpp.br@yandex.ru) |
| **г.Железногорск-Илимский**, 3 кв., д.40 тел.8(395-66) 3-05-29, **ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; [**kp-zpp.UI@yandex.ru**](mailto:kp-zpp.UI@yandex.ru) |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-65)5-26-44; [**kc-zpp.irk@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.irk@yandex.ru) |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, [**kc-zpp.uobo@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.uobo@yandex.ru) |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».**

**ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**



**Отделение**

**по защите прав потребителей – консультационный центр**