

В связи со сложившейся сложной внешне-политической обстановкой, в Управление Роспотребнадзора по РА участились обращения потребителей за консультацией по вопросу возможности расторжения договора о реализации туристического продукта, связанного с перелетом в Египет. Для разъяснения ситуации обратимся к ст.14 Закона №132 –ФЗ «Об основах туристической деятельности», которая предусматривает право потребителей на изменение или расторжение договора о реализации туристического продукта в судебном порядке.

В первую очередь гражданам следует искать разумное взаимоприемлемое решение, которое позволит избежать обращения в суд. Необходимо подготовить претензию в адрес туроператора с требованием об изменении/расторжении договора о реализации туристического продукта. Нужно указать обстоятельства послужившие основанием для этого: возникновение угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, наличие среди туристов малолетних детей и прочие обстоятельства дела.

Попытка потребителя договориться в досудебном порядке (если в дальнейшем потребитель решит добиваться возвращения денежных средств в суде) при наличии документированной переписки с туроператором может быть использована в суде как дополнительный аргумент для вынесения решения в пользу потребителя о возврате 100% денежных средств, уплаченных по договору о реализации туристского продукта (если изменить договор не представляется возможным по объективным причинам). Так же это позволит в соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» требовать компенсации морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Напоминаем, при рассмотрении дел в суде потребители освобождены от уплаты государственной пошлины. Иски могут подаваться как по месту заключения договора, нахождения туроператора, так и по месту жительства потребителя.

При судебном разбирательстве специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай могут участвовать в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей в порядке ст. 47 ГПК РФ. Для этого потребителю до подачи иска необходимо включить сотрудников Управления в состав участников дела, а после возбуждения гражданского дела - посредством отдельного ходатайства.

О порядке расторжения договора с турфирмой

17.11.2015

Уважаемые потребители, по всем вопросам о порядке исполнения договоров о реализации туристического продукта обращайтесь в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай по тел: 6-42-41, 6-43-84.