

При проведении проверок туристических агентств, специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай выявляются нарушения прав потребителей по включению в договоры на реализацию туристского продукта условий, ущемляющих права туристов.

Так как зачастую Потребитель не обладает специальными познаниями, разъясняем, что при подписании договора необходимо обратить внимание, в первую очередь, на те его части, которые касаются возврата стоимости билетов, не оказанных услуг и убытков, и т.д.

Так, например, одним из условий договоров на приобретение туров является условие, что «в случае отказа Клиента от исполнения договора возврат денежных средств за авиабилет не производится». Такое условие договора противоречит ст.108 Воздушного Кодекса РФ, и [п. 240](#) Федеральных авиационных правил, в соответствии с положениями которых, пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее, чем за 24 часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму, за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока, пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать 25% суммы, уплаченной за воздушную перевозку.

То есть все авиабилеты, независимо от того, приобретались ли они на чартерный, либо на регулярный рейс, подлежат возврату с выплатой за них определенной денежной суммы.

Помните, что согласно Воздушного кодекса провозная плата не возвращается, если сам договор воздушной перевозки пассажира предусматривает условие о невозврате провозной платы и если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

В отношении железнодорожных билетов Пассажир имеет право:

не позднее, чем за восемь часов до отправления поезда получить обратно стоимость поезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты;

менее чем за восемь часов, но не позднее чем за два часа до отправления поезда получить стоимость билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

менее чем за два часа до отправления поезда получить обратно стоимость билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Другим условием, ущемляющим права потребителей является условие о возврате Турфирмой 100% внесенных им денежных средств без возмещения убытков, в случае отказа иностранного туроператора от предоставления туруслуг, входящих в оплаченный туристский продукт. Такое условие договора противоречит ст. 13 Закона о защите прав потребителей, согласно требований которой, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме.

Условие, что Компания при возврате стоимости неоказанной услуги, по независящим от Потребителя причинам удерживает фактически понесенные расходы также является условием, ущемляющим права потребителя, т.к. противоречит ст.401 Гражданского кодекса и ст. 32 Закона о защите прав потребителей.

Уважаемые туристы, помните, что Турфирма не имеет права ссылаться на подобные условия договора, мотивируя тем, что он Вами подписан, так как в силу закона, подобные условия недействительны и не имеют юридической силы, даже если Потребитель подписал договор.

Владельцам туристических фирм напоминаем, что в силу ч. 2 ст. 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух

тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.