Настойчивость потребителя и поддержка специалистов Роспотребнадзора по Республике Алтай помогли жительнице Горно-Алтайска взыскать с туроператора сумму, почти в три раза превышающую сумму несостоявшегося тура.

В конце прошлого года в связи с трагическими событиями над Синайским полуостровом, туристическими операторами была прекращена реализация туристических туров в Египет. Роспотребнадзором давались разъяснения гражданам о необходимости достижения разумного взаимоприемлемого решения вопросов о замене уже приобретенных туров, а в случае не возможности такой замены, о необходимости обращаться к операторам с требованием расторгнуть договор о реализации туристического продукта, связанного с перелетом в Египет.

Именно с такой претензией в ноябре прошлого года жительница Республики Алтай обратилась к одному из туроператоров. Потребитель потребовала возвратить денежные средства за несостоявшийся тур, так как предложенные варианты, указанные на сайте туроператора, удорожали стоимость тура, из-за смены города вылета, а так же делали невозможным участие в туре одного из членов семьи.

Туроператор отказался в добровольном порядке возвращать денежные средства. Не согласившись с таким решением, Потребитель Д. обратилась в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, где ей помогли довести дело до суда. В ходе судебного разбирательства по ходатайству потребителя в процесс вступил специалист Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай, который дал заключение по делу.

В итоге, 4 мая 2016 г. согласно решению Горно-Алтайского городского суда с туроператора в пользу потребителя подлежит взысканию сумма почти в 3 раза превышающая стоимость приобретенного тура (решение в законную силу не вступило).

Таким образом, чтобы восстановить нарушенные права потребителя понадобились настойчивость потребителя, вмешательство административного органа и значительные временные затраты. Вместе с тем, это еще один пример того, как на практике потребитель может бороться за свои права.

Уважаемые потребители, знайте и умело пользуйтесь своими правами, предоставленными Законом «О защите прав потребителей».

Специалисты Роспотребнадзора по Республике Алтай, в свою очередь, готовы поддержать вас в отстаивании нарушенных потребительских прав. Общественная приемная и «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай работают для вас ежедневно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45. Телефон горячей линии»: (38822) 64241, адрес Общественной приемной: Республика Алтай, г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173. Адреса и телефоны общественных приемных и «горячих линий» в районах региона можно найти на нашем сайте, пройдя по ссылке: http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/service/territorial-divisions.html