

Защита прав туристов



Немало россиян при планировании своего отдыха прибегают к помощи туристических агентств, однако такое упрощение поездки может сыграть злую шутку.

Клиент туристического агентства всегда полагается на профессионализм работников туристической сферы, возлагает на него все надежды и отдает немало денег, не подготавливая себя к возможным трудностям. Тем не менее туристические фирмы не всегда готовы предоставить действительно качественную услугу и нередко оставляют своих клиентов одних, без денег и в чужой стране. И хотя в примере изложен самый страшный случай из возможных, любое свое право туриста научитесь защищать, даже если дело касается «мелочей», так вы спасете себя от проблем в поездках при дальнейшем получении услуг у подобных фирм и сделаете услугу другим туристам, которые по незнанию могут попасть в неприятность из-за не самой благонадежной компании.

Если вы уже попали в ситуацию, в которой туристическое агентство нарушило ваши права, то помните, что существует специализированная юридическая организация ориентированная и на защиту прав туриста – общество защиты потребителя. При помощи этой организации вы вернете назад потраченные на некачественную услугу средства, а также заставите компанию возместить все расходы связанные с ошибками турагентства. Не забудьте, что турист вправе предъявлять требования и на возмещение моральных убытков.

Права потребителей в сфере туризма

Если агентство утверждает, что после подписания договора и оплаты услуг все возможные проблемы ложатся на ваши плечи, то вспомните о постановлении Правительства РФ N 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского

продукта», которое действует с 18.07.2007.

В первую очередь, чтобы не столкнуться с проблемами в путешествии, ознакомьтесь с правами туриста.

Вы имеете право на получение ответов на вопросы, касающиеся:

1. Правил въезда в страну, пребывания и проживания там.
2. Обычаев местного населения, их религии, культуры и истории.
3. Экологической обстановки и наличия заповедных зон.
4. Ограничительных мер для туристов конкретной выбранной вами страны.

Это очень важный момент, так как например, разнополым и не состоящим в браке туристам ОАЭ нельзя жить и спать в одной комнате с одной общей кроватью, если персонал отеля заподозрит интимную связь и будет иметь соответствующие доказательства, то туристов могут посадить в тюрьму по местным законам. Такие моменты в туристическом агентстве обязаны отдельно проговорить с вами сами сотрудники.

В поездке вам должны обеспечить:

1. Право на свободу передвижения по открытым для приезжих зонам;
2. Личную безопасность вас и ваших близких, а также право на неприкосновенность имущества и сохранность потребительских прав;
3. Получение неотложной медицинской и полицейской помощи;
4. Доступ к местам или технологиям связи.

В случае, если что-то из вышперечисленного не было предоставлено, то вы должны требовать возмещения всех убытков, которые связаны с некорректными действиями работников туроператора.

Вы видите, что ваши права нарушают – предъявите требования нерадивому туроператору. Сделать это можно в течение двадцати

дней после закрытия договора по реализации товара туристического характера, а также подать претензию можно прямо во время отдыха. После предъявления требований ждите десять дней, за это время туроператор обязан ответить на вашу претензию.

За что несет ответственность исполнитель:

1. За недостоверную или не качественную информацию об услуге. В том числе и за вред здоровью, жизни и имуществу, который связан с не предоставлением информации.
2. За реализацию продукта с недостатками, о которых было известно или неизвестно заранее. Этот момент особенно касается нарушения требований к безопасности отдыхающих, то есть даже при условии, что агент утверждает, что он не знал о подобных проблемах – он все равно виноват, так как не удостоверился в безопасности своих клиентов, если только дело не касается обстоятельств непреодолимой силы.
3. За нарушение сроков и любых других условий, оговоренных в договоре.
4. За прописанные в договоре условия, которые могут ущемлять права отдыхающего.

Исполнитель несет не только финансовую ответственность за каждого находящегося на отдыхе туриста, но еще и находится под постоянной угрозой заработать административную или уголовную ответственность вследствие своего бездействия. Уголовная ответственность исполнителю страшна только в случае непредставления безопасных условий для отдыха, по статье 238 УК РФ. При этом если он докажет, что проблемы, связанные с безопасностью, возникли в связи с обстоятельствами непреодолимой силы, которые нельзя было предугадать, то турагентство освободится от ответственности.

Турагентства могут привлекаться в качестве физического лица, если в нарушении ваших прав виноват конкретный работник, а

также в качестве юридического лица, если вина лежит на компании, по следующим статьям:

1. ст. 14.4 КоАП РФ, при условии, что услуги были оказаны некачественно или имелись нарушения, связанные с техническими и санитарными нормами.
2. ст. 14.7 КоАП РФ, если исполнитель обманул клиента, не предоставил необходимую информацию или же дал на подпись договор, ущемляющий права туриста.

Штраф за вышеперечисленные нарушения составляет порядка 20 000 рублей.

Сразу после того, как вы обратили внимание на нарушение ваших прав, либо после возвращения домой, напишите туроператору претензию. Если вы находитесь непосредственно на отдыхе, то это письмо поможет исправить сложившуюся ситуацию сразу на месте, если вы уже вернулись домой, то письмо поможет вернуть потраченные, на не отвечающий требованиям отдых, деньги. Написав претензию вы себя обезопасите от дальнейших неприятностей, а также сможете урегулировать правовой спор не обращаясь в суд. При условии, что компания проигнорировала ваше письмо – обращайтесь со всеми его копиями в суд, это будет одно из свидетельств нарушения ваших прав.

Составьте заявление опираясь на следующие правила:

1. Обращайтесь в суд по местонахождению ответчика.
2. Укажите в заявлении наименование суда в который вы подаете бумаги.
3. Напишите данные о себе и об ответчике.
4. Расскажите о том, как и почему были нарушены ваши права, не забудьте про законные интересы и ходатайства.
5. Покажите доказательства, приложите к бумагам фото-видео-файлы, копии договоров, счета и чеки.
6. Предъявите требования к ответчику.
7. Приложите сведения о разбирательствах, проходивших до суда, то есть претензии, ответы на них, даты приема

претензий компанией.

8. Перечислите все приложения к иску.