**О выявленных при плановых проверках нарушениях прав туристов туристическими агентствами**

В мае-июне 2013 года Управлением Роспотребнадзора по Костромской области проведены плановые проверки соблюдения костромскими туристическими агентствами требований законодательства о защите прав потребителей.

Кроме Закона РФ «О защите прав потребителей» деятельность организаций по предоставлению гражданам туристических услуг регулируется также Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ» и Правилами оказания услуг по реализации турпродукта.

Туристские агентства реализуют туристский продукт (комплекс услуг по перевозке туриста, его размещению и пр.), который сформирован туроператорами.

При проверках установлено, что турагентства не соблюдают требования законодательства, прежде всего, нарушают право потребителей-туристов на получение надлежащей и своевременной информации об услугах и исполнителях.

Так в исследованных при проверке договорах отсутствуют обязательные сведения об исполнителе услуг – туроператоре, который сформировал туристский продукт: наименование, адрес, номер в реестре туроператоров. Потребителям не предоставляют информацию о договоре страховой ответственности туроператора или банковской гарантии, о возможности туриста обратиться с претензией в связи с ненадлежащим качеством услуг, получить возмещение по договору страхования ответственности туроператора либо по договору банковской гарантии.

Между тем указанные сведения являются существенными условиями договора. Также существенными являются сведения о цене путевки, о потребительских свойствах услуг (программа пребывания, маршрут, условия путешествия, средства размещения, условия проживания, питания и пр.), о правах, обязанностях и ответственности сторон, условиях изменения и расторжения договора.

Кроме того, при проверках выявлено, что туристические организации заключают договоры на условиях, которые не соответствуют нормам, установленным законодательством в сфере предоставления туруслуг, ущемляют права потребителей.

Например, в договоры включено условие о том, что документы на поездку будут выданы потребителю не позднее 2,5 часов до вылета из аэропорта, в то время как Правилами оказания услуг по реализации турпродукта установлено, что документы должны быть переданы не позднее 24 часов до начала путешествия. Передача документов в более поздний срок возможна только при наличии согласия потребителя.

Не соответствуют законодательству условия договора о праве турфирмы перенести сроки, продолжительность путешествия, изменить условия проживания, экскурсионную программу.

Все изменения условий договора возможны только с письменного согласия потребителя. Изменение существенных условий договора позволяет туристу отказаться от туруслуги и получить возмещение всех понесенных убытков.

Также турагенты включают в договоры условие о том, что потребитель в случае одностороннего расторжения договора на турпоездку обязан будет возместить турфирме не только фактически понесенные ею расходы на оказание туруслуг, но и выплатить штрафные санкции, доходящие до 100% цены турпоездки.

Правилами оказания услуг по реализации турпродукта установлено право каждой из сторон договора потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств. К таким обстоятельствам относится и невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него причинам, например, болезнь, отказ в выдаче визы. Порядок и условия изменения и расторжения договора, последствия для сторон, в том числе распределение между сторонами расходов, определяются законодательством.

Также потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения понесенных убытков в случае предоставления ему недостоверной информации о туруслуге, что не позволило ему сделать правильный выбор, либо при нарушении срока оказания туруслуги, а также при выявлении существенного отступления от условий заключенного договора.

Кроме того, законодательство позволяет потребителю отказаться от исполнения договора в любое время и без объяснения причин, но при этом он обязан возместить исполнителю фактически понесенные им расходы на исполнение договорных обязательств.

Штрафные санкции не являются фактически понесенными турфирмой расходами, следовательно, включение в договор с потребителем условия о взыскании с него штрафных санкций за отказ от турпоездки, не соответствует законодательству.

Условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с нормами законодательства, являются недействительными.

По результатам проверок управление намерено привлечь турагентов к административной ответственности за непредоставление потребителям обязательной информации и за включение в договор ущемляющих права потребителей условий.