**О нарушении ООО «Лира» прав потребителей**

**при заключении договоров оказания туристических услуг**

Управлением проведена плановая выездная проверка ООО «Лира». Указанное общество осуществляет туроператорскую деятельность в сфере внутреннего туризма, а также является турагентом, то есть продает турпродукты, сформированные другими туроператорами.

В результате проверки установлено, что ООО «Лира» не соблюдает требования законодательства, прежде всего, нарушает 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, о размере финансового обеспечения, номере, дате и сроке действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Потребителям не предоставлена информация о потребительских свойствах турпродукта, в частности о средствах размещения, об условиях проживания и питания. Отсутствуют сведения о номерах телефонов, факсов, адресе электронной почты для связи с туроператором.

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 проверке выявлено, что общество заключает договоры на условиях, которые не соответствуют нормам, установленным законодательством в сфере предоставления туруслуг, следовательно, ущемляют права потребителей.

Например, в договоры, в том числе в типовую форму договора, включено условие о том, что документы на поездку будут выданы потребителю позднее, чем за 24 часа до начала путешествия, 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 в одностороннем порядке изменить условия договора, стоимость турпоездки и даже отказаться от исполнения договора, в то время как в силу законодательства изменения договора возможны только с письменного согласия потребителя. Изменение существенных условий договора позволяет туристу отказаться от туруслуги и получить возмещение всех понесенных убытков.

Также в договоры включено 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 проверки и рассмотрения дел об административных правонарушениях ООО «Лира» привлечено к административной ответственности в виде штрафов за непредоставление потребителям обязательной информации и за включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей.