

Защита прав потребителей в сфере оказания туристских услуг.

Предоставление наглядной и достоверной информации является обязанностью исполнителя и предусмотрено статьями 7, 8, 9, 10 Закона «О защите прав потребителей», положениями Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (Ст. 6, 10 Права туриста). Исполнитель услуг обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора: о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, о наличии экскурсовода (гида).

Право потребителя на безопасность услуг. Положениями ст. 7 Закона «О защите прав потребителей» установлено право потребителя на безопасность услуг, входящие в туристский продукт, который должен быть безопасным для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества.

Порядок предъявления претензий. Если турист имеет претензии к качеству оказанной услуги, в целях урегулирования спора он может предъявить претензию исполнителю услуг. Претензии к качеству оказанных услуг (не оказанных) следует предъявлять в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания договора. Претензию можно передать лично или направить по почте, но обязательно с уведомлением о вручении и описью вложения. К претензии необходимо приложить копии документов, свидетельствующих о ненадлежащем качестве оказанных услуг.

Если указанные в договоре услуги не были оказаны или имели ненадлежащее качество, турист **имеет право требовать:**

- соответствующего уменьшения стоимости услуг, например, возврата стоимости оплаченной, но не проведенной экскурсии;
- возмещения понесенных им расходов, связанных с недостатками оказанной услуги;
- компенсации морального вреда;
- выплаты неустойки, например, при не своевременном оказании услуг.

В случае отказа в возврате внесенных в счет договора денежных средств при невозможности совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста и другие обстоятельства), потребитель имеет право потребовать предоставить ему информацию о реальных расходах исполнителя.



**ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**