**Информационный листок**

О праве потребителя на расторжение договора туруслуг



Непредвиденные ситуации случаются в жизни каждого человека, поэтому бывает необходимо отказаться от запланированной поездки на отдых. Как же вернуть деньги, уплаченные за туристическую путевку.

Статья 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривает право потребителя отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Следовательно, сумма, подлежащая возврату, зависит от размера денежных средств, перечисленных туроператором (турагентом) поставщикам услуг на дату поступления отказа от путевки.

Однако в законодательстве есть основания, когда исполнитель туруслуг обязан вернуть всю уплаченную сумму. Возврат полной стоимости туристской путевки возможен в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении угрозы безопасности жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда имуществу туриста.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. Сообщения об угрозах публикуются на официальных сайтах МИД России и Ростуризм. При расторжении договора до начала путешествия возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Для расторжения договора о реализации туристского продукта и возврата денежных средств за туристскую путевку необходимо обратится в турфирму с письменным заявлением о расторжении договора о реализации туристского продукта.

В случае неудовлетворения требований, обратитесь к туроператору и турагенту с претензией.

Порядок передачи претензии (заявления): один экземпляр вручается представителю исполнителя под роспись (с указанием фамилии и должности) с отметкой о дате вручения на втором экземпляре, который остается у потребителя.

Если это сделать невозможно, один экземпляр направляется в адрес организации заказным письмом с уведомлением и опись вложения.

Если отношения не урегулированы в досудебном порядке, следует обратиться с исковым заявлением в суд.

В исковом заявлении необходимо указать требования, обстоятельства, на которых они основаны и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

К исковому заявлению следует приложить следующие документы:

1) договор о реализации туристского продукта;

2) заявку на бронирование;

3) документы, подтверждающие оплату туристского продукта;

4) документ, подтверждающий обращение к туроператору/турагенту в досудебном порядке. В случае направления документа по почте необходимо приложить почтовую квитанцию об отправке либо почтовое уведомление о вручении;

5) документ, свидетельствующий об отказе туроператора/турагента осуществить возврат денежных средств;

6) расчет суммы иска;

7) копии искового заявления с приложениями по количеству ответчиков и д.р..

При удовлетворении судом требований потребителя, которые не были удовлетворены ответчиком добровольно, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф в размере 50% от присужденной в пользу потребителя суммы.

Потребитель, чьи права нарушены, вправе потребовать компенсации морального вреда.

Если цена иска не превышает 1 млн. рублей, госпошлина при подаче иска в суд не уплачивается.

Иск может быть предъявлен по выбору туриста (потребителя) в суд по месту своего жительства, по месту нахождения ответчика (турфирмы) либо по месту заключения или исполнения договора.

При цене иска не более 50 тыс. руб. иск подается мировому судье, а более этой суммы - в районный суд.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»

Учебно-консультационный центр

по защите прав потребителей,

гигиенического обучения и

воспитания населения

656049, г. Барнаул, ул. Пролетарская, 146а,

телефон: 8 (385 2) 50-40-61

vk.com/zpp22; uk-centr4@altcge.ru

2017