



**Жительница города Мценска Галина Ивановна всю жизнь мечтала посмотреть мир. Удовольствие это не из дешевых, к тому же работа, семья — времени на себя практически не оставалось. Шли годы, дети стали самостоятельными, внуки подросли, Галина Ивановна вышла на заслуженный отдых и твердо решила: сейчас или никогда. В течение года она старалась отложить каждую копейку с пенсии, а к лету могла позволить себе не очень дорогую путевку в жаркие страны. Галина Ивановна уже побывала в Египте, следующей на очереди была Турция.**



хающего, желательно иметь фотографии, свидетелей, важно сохранить все документальные подтверждения некачественного отдыха. Потребитель в данном случае имеет право на неустойку, на возмещение морального вреда (согласно статье 15 Закона «О защите прав потребителей»). Практика показывает, что многие турфирмы отслеживают и анализируют жалобы клиентов с тем, чтобы в дальнейшем использовать их для определения проблемных сфер своего бизнеса. Подавляющее большинство таких жалоб разрешается на стадии предъявления претензии самой турфирмой, которая может предложить клиенту материальную компенсацию, бесплатный тур или авиабилет и проживание в отеле (по выбору), а также письменное извинение, если турист хочет его получить.

# ЭКСТРЕМАЛЬНЫЙ ТУР

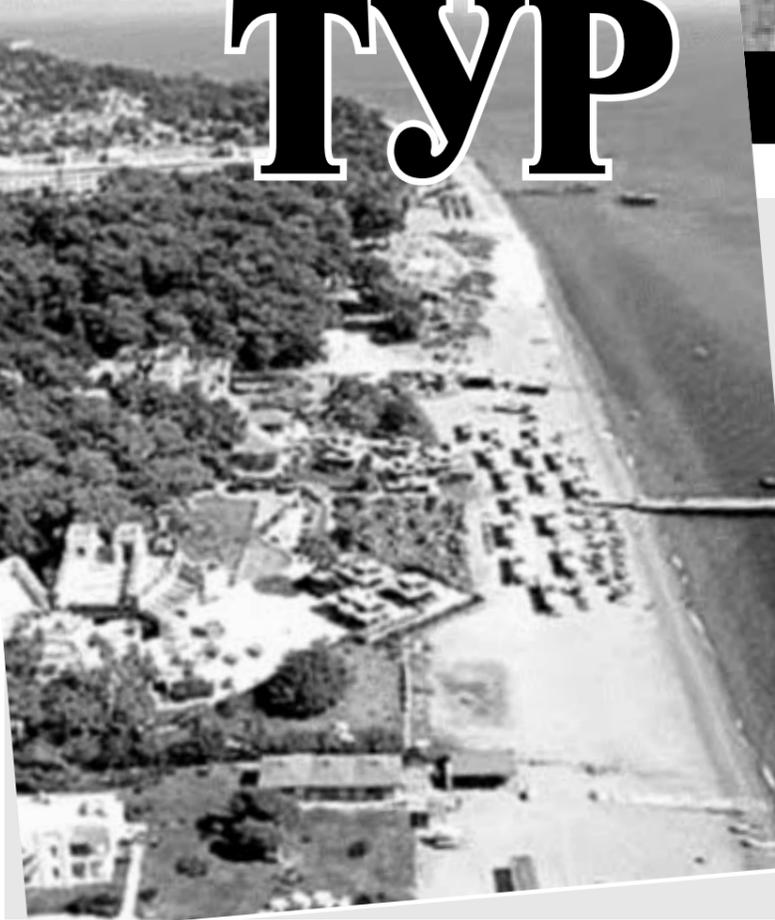
Путевку в Турцию женщина купила в одном из туристических агентств города Мценска.

Согласно информации, которую Галина Ивановна получила в турагентстве, приобретая путевку (менеджер написал на оборотной стороне бланка место и время вылета самолета), она должна была прибыть в аэропорт Домодедово рано утром. Чтобы не опоздать, выехала заранее и ночевала в аэропорту. Когда началась регистрация и Галина Ивановна подошла к стойке туроператора, выяснилось, что ее в списках пассажиров нет, а значит, услуги ей предоставлены не будут.

Связавшись с турагентством, где была куплена пресловутая путевка, женщина выясняет, что вылететь в Турцию она, оказывается, должна из аэропорта Внуково. До вылета самолета остается совсем немного времени, лимит денег у путешественницы ограничен — поездка на такси до внуковского аэропорта не входила в ее планы. В итоге женщину все же посадили на самолет в аэропорту Домодедово. И она долетела до Турции.

Однако на этом злоключения пенсионерки не закончились. Долгое время в Турции представитель туроператора ее не встречал. Расстроенная, уставшая женщина два часа ожидала в душном автобусе, после чего ее с несколькими такими же «туристами» повезли в отель. В отеле, где расположили Галину Ивановну, условия были неплохие — она ходила на пляж, была обеспечена питанием. Но как по окончании срока путевки поедет обратно, женщина не представляла себе, ведь обещанный билет в Россию она так и не получила. Какой уж тут отдых — Галина Ивановна все семь дней искала встречи со своим гидом и контакта с турагентством.

По окончании «отдыха» туристка все-таки получила своеобразный билет на рейс: в Россию Галина Ивановна должна была лететь... как багаж. Справедливости ради стоит отметить, что место в салоне самолета ей все-таки на-



шлось, но унижение, которое испытала женщина на отдыхе, вряд ли когда-нибудь она сможет забыть.

С просьбой прокомментировать данную ситуацию мы обратились в Орловское областное общество потребителей.

— Туристические агентства являются своего рода продавцами туристического продукта, — поясняет председатель Орловского областного общества потребителей А.В. Сотникова. — А вот туроператоры — это непосредственные создатели туристического продукта. Во избежание подобных проблем потребителю настоятельно рекомендуется внимательно знакомиться с договором, который должен содержать информацию о туроператоре и турагенте, включая данные о лицензии на осуществление соответствующей деятельности, их юридические адреса и банковские реквизиты. В договоре также должна быть представлена до-

стоверная информация о потребительских свойствах туристического продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристического продукта. Кроме того, здесь должны быть указаны дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, порядок встречи, проводов и сопровождения туристов, права, обязанности и ответственность сторон, розничная цена туристического продукта и порядок его оплаты, минимальное количество туристов в группе, срок информирования туристов о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы, условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших споров и возмещения убытков сторон, порядок и сроки предъявления туристом претензий.

Альбина Викторовна предуп-

редила, что не стоит безоговорочно верить сотрудникам турагентств. Проверки, проведенные Роспотребнадзором, показывают, что 60 % турфирм работает с серьезными нарушениями. Многие фирмы включили в свои договоры условия, ущемляющие права потребителя. Например, они игнорируют тот факт, что по статье 32 Закона «О защите прав потребителей» человек имеет право в любой момент отказаться от путевки, фирма обязана вернуть ему все деньги — за исключением понесенных ею фактических расходов, которые должны быть подтверждены документами. Однако турфирмы пишут в договоре: «Стоимость путевки не возвращается» или значат штрафные санкции за расторжение договора. Вот почему прежде, чем подписывать бумаги, надо внимательно прочитать договор.

— Согласитесь, приобретая товар, мы интересуемся производителем, — добавляет Альбина Викторовна. — То же самое и здесь.

Сам бланк путевки — это документ строгой отчетности, утвержденный Министерством финансов РФ. Туристические путевки могут выглядеть по-разному, но все пункты в них должны соответствовать пунктам, которые закреплены законодательно.

— Взаимоотношения между туроператором, турагентством и потребителем регулируются Законом «О защите прав потребителей» и Законом «О туристской деятельности в РФ», — продолжает А.В. Сотникова. — Ознакомиться с этими законами необходимо всем, кто собирается воспользоваться услугами турфирм.

Если нарушаются права отды-

В случае, если турист не получил ответ или получил ответ, его не устраивающий, он может использовать другие меры воздействия на турфирму, в частности подать жалобу в прокуратуру, налоговую инспекцию, органы по сертификации туристических услуг, антимонопольный комитет, общество потребителей. Крайней мерой в решении конфликта между турфирмой и туристом может стать суд.

...Вернувшись из Турции, Галина Ивановна обратилась в Орловское областное общество потребителей, где написала претензию в адрес туристического агентства. К претензии были приложены все документы: билет на багаж, копия путевки, свидетельство очевидцев этой ситуации. Дело в итоге дошло до суда, который потерпевшая выиграла. Расходы на поездку ответчик полностью компенсировал, а также компенсировал моральный ущерб.

— Необходимо отметить, что и у туристов, помимо охраняемых законодательством прав, есть обязанности, — добавила в заключение А.В. Сотникова. — Среди них — соблюдение законодательства и традиций страны пребывания, соблюдение правил личной безопасности. Но главное — турист обязан внимательно ознакомиться с условиями предоставляемой услуги и точно знать, что он покупает. А в связи с этим хочется пожелать всем российским туристам быть внимательными и осторожными не только во время отдыха за пределами своей страны, но и на территории России в момент оформления договора. И тогда отдых не станет для вас туром неприятностей.

Светлана АНИСИМОВА.