

## Внимание потребителей при заключении договоров с ООО «Новгородские каникулы»



В Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» и в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступают обращения граждан на незаконные действия ООО «Новгородские каникулы» в части одностороннего расторжения договоров о туристском обслуживании. При этом денежные средства за отмененные туры не возвращаются в установленный законодательством срок.

В договорах информации о том, кем является исполнитель ООО «Новгородские каникулы»: туроператором или турагентом отсутствует.

Также потребителями, проживающими в других субъектах Российской Федерации (Московская область, г. Брянск, г. Воронеж), были заключены договоры с ООО «Новгородские каникулы» онлайн. Обещанные туры на новогодние праздники не состоялись.

### **Обращаем внимание потребителей:**

В соответствии со статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» реализация туристского продукта осуществляется исключительно на основании договора. Договор заключается в письменной форме и должен соответствовать законодательству РФ, в т.ч. законодательству в области защиты прав потребителей.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

➡ К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Если договор о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств расторгается:

- 1 ДО начала путешествия, то туристу и (или) иному заказчику возвращается

денежная сумма, равная общей цене туристского продукта,

2 ПОСЛЕ начала путешествия — ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

! Прежде всего, рекомендуем обратиться в адрес исполнителя с претензией. Претензию нужно составить в 2-х экземплярах. Один экземпляр претензии нужно оставить у себя, один направить заказным письмом с уведомлением о вручении.

➡ К числу прав туриста относится в т.ч. право на возврат денежных средств за неоказанную услугу, возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

➡ ФЗ № 132 установлены специальные механизмы: финансовое обеспечение ответственности туроператора.

Они применяются в тех случаях, когда, например, туроператор не выходит на связь, фактически прекратил свою деятельность.

🔍 В реестре туроператоров каждый потребитель может увидеть информацию о туроператоре, место его нахождения (адрес), размер финансового обеспечения, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Центр обращает внимание, что требования о расторжении договора и возврате денежных средств носят имущественный характер.

В случае отказа в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке защита прав осуществляется судом.

Исковое заявление может быть подано в суд по месту нахождения исполнителя, заключения или исполнения договора, либо по месту жительства потребителя.

При обращении в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением его прав.

В ходе судебного рассмотрения дела истец вправе потребовать полного возмещения убытков и компенсации морального вреда.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В случае реализации права на судебную защиту вы можете ходатайствовать перед судом о привлечении Управления Роспотребнадзора по Новгородской области для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в целях защиты ваших прав (в случае подачи иска по месту нахождения организации).

Также рекомендуем гражданам обращаться в УМВД по Новгородской области если в действиях исполнителя туристских услуг усматривается возможное злоупотребление доверием, хищение чужого имущества.

**По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:**

**- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-093; 971-106;**

**- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;**

**- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00.**

**Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.**

**Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.**