

Уменьшение стоимости тура

Сегодня выбрать путешествие, удовлетворяющее и желаниям, и финансовым возможностям каждого, не составляет особого труда. Выбор комфортного отеля для отдыха - одна из главных задач на этапе планирования и приобретения тура.

Однако, часто случается так, что забронированный и оплаченный отель оказывается хуже, чем обещал турагент или туроператор. И как следствие отдых оказывается испорченным.

В данной статье расскажем о том, как защитить свои права, если отель не соответствует категории, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

Оказание туристских услуг регулируется Федеральным законом №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом о защите прав потребителей, и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 утверждены Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (далее - Правила №1852).

Согласно этим нормативным актам исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая **информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания**, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Таким образом, если исполнитель ввел в заблуждение потребителя относительно средства размещения и условиях проживания, то он несет перед потребителем ответственность, предусмотренную вышеуказанными нормами.

В консультационный центр по защите прав потребителей часто поступают вопросы относительно того, можно ли потребовать уменьшения стоимости тура, если по прилету на отдых оказалось, что отель не соответствует заявленным критериям в договоре.

Закон о защите прав потребителей четко и однозначно конкретизирует понятие недостаток услуги, не допуская его произвольного толкования. Согласно указанной норме, недостаток услуги - **несоответствие услуги** или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или **условиям договора** (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Таким образом, если оказанная услуга не соответствует условиям заключенного договора, потребитель, согласно статье 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать **соответствующего уменьшения цены оказанной услуги**.

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ!!! Для определения размера уменьшения стоимости тура необходимо сопоставить оплаченную сумму с фактическими условиями, которые не соответствуют договору. Например, если вместо заявленной категории отеля предоставлен отель более низкой категории. Если в договоре не определена стоимость

отдельных услуг, входящих в состав тура, то размер уменьшения может определяться исходя из полной стоимости тура.

Доказательствами несоответствия размещения могут служить прайсы, листовки с указанием категории отеля, информация о категории отеля из открытых источников, фото- и видеоматериалы, демонстрирующие несоответствие (например, отсутствие заявленных требований - бассейна, кондиционера, питания).

Для предъявления требований к туроператору об уменьшении стоимости тура необходимо обратиться с письменной претензией. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В случае отказа в удовлетворении требования в судебном порядке, нужно будет обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
Иркутской области»
НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*