

Чаще всего люди не хотят самостоятельно заниматься организацией отпуска, в связи, с чем обращаются в турагентства. Это удобно: агентство бронирует отель и билеты, оформит страховку. Но, к сожалению, и в этой сфере возможен обман.

Вот одна из таких ситуаций - Потребитель приобрел тур в Тайланд через турагентство, которое нашел в интернете. По приходу в офис турагента потребителю был подобран подходящий тур, оформлен договор, и внесена полная оплата за тур. Документы на поездку турагент обещал предоставить за неделю до вылета.

В назначенную дату для предоставления документов, потребитель позвонил по телефону в турагентство для получения необходимых документов, но турагент сообщил, что документы еще не готовы и о готовности он сообщит позже. После этого турагент не брал трубку, офис, где заключался договор, был закрыт. Тогда потребитель обратился по номеру телефона к туроператору, указанному в договоре. И тут выяснилось, что турагент никакой тур не бронировал и денежные средства туроператору за тур не переводил.

Что делать если турагент вас обманул?

Первое что необходимо сделать - это собрать все документы, подтверждающие факт заключения договора и внесения денежных средств за оплату тура.

В случае если турагент не выходит на связь, и вы не можете нигде его найти, нужно написать заявление в органы полиции и сообщить о том, что турагент взял у вас денежные средства, тур не оплатил и после этого скрылся. Органы полиции могут осуществлять оперативно - розыскные мероприятия, соответственно шанс найти турагента, забравшего ваши деньги увеличится.

Далее нужно обратиться к турагенту, с которым, вы заключили договор о реализации туристского продукта, с письменной претензией. В претензии необходимо подробно описать все обстоятельства дела, потребовать расторжения заключенного договора и возврата денежных средств, внесенных на счет турагента.

Если при обращении по телефону к туроператору вам дали информацию о том, что денежные средства туроператору от турагента не поступали, все равно необходимо

обратиться к туроператору с письменным заявлением, в котором изложить обстоятельства заключения договора с турагентом, и попросить у туроператора предоставить документы в письменном виде, подтверждающие наличие правоотношений с турагентом, а так же отсутствие оплаты от турагента по приобретённому туру.

Что делать, если не вернули деньги по претензии?

Необходимо подготовить исковое заявление и пакет документов для защиты ваших прав в судебном порядке.

В соответствии с законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Если туроператор подтвердил тот факт, что турагент не выполнил свои обязательства по агентскому договору и не перечислил туроператору

уплаченную потребителем по договору денежную сумму, в результате чего последний не смог сформировать туристский продукт, то в такой ситуации суды приходят к выводу, что ответственность перед потребителем за неисполнение обязательств по договору о подборе и бронировании тура несет турагент.

Таким образом, основные требования в исковом заявлении предъявляются в адрес турагента. Для подтверждения непричастности туроператора к возникшей ситуации возможно привлечение туроператора, как третьего лица, чтобы он в судебном порядке подтвердил все обстоятельства, на которые ссылался ранее.

Помните! Вы имеете право на реализацию судебной защиты по своему месту жительства, месту вашей регистрации или месту нахождения турагента.

*Информация подготовлена
с использованием СПС Консультант Плюс*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел.8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru ,
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул. Муханова, 20, тел. 8(395-3) 42-57-50 ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии
в Иркутской области»



Как вернуть деньги за
туристическую
путевку?

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43