

В судебном порядке можно требовать возврат денежных средств, компенсацию морального вреда, выплату неустойки, штрафа.

В случае неисполнения требований в добровольном порядке возникает право на штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя (п.6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей»). Оно реализуется только в судебном порядке.

*Информация подготовлена специалистами
отделения по защите прав потребителей
– консультационного центра
с использованием материалов СПС
КонсультантПлюс*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Шелехов, ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 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, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; ffbuz-saynsk@yandex.ru
п.Залари тел.8 (395-52) 22-23-88; zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; ffbuz-tulun@yandex.ru
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74; ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru .
г.Тайшет, ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-2) 22-23-88; ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, 3 кв., д.40 тел.8(395-66) 3-05-29, ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-2)22-23-88; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».

ОТКАЗ

**ОТ ТУРИСТИЧЕСКОГО
ПРОДУКТА**



Консультационные центр, пункты
по защите прав потребителей

Все мы любим отдыхать и ездить в отпуск, думаю, что при оформлении договоров на оказание туристических услуг многие из вас сталкивались с такими фразами: «нельзя отказаться от турпродукта», «нельзя болеть», «нельзя...» и т.п.

Однако!!! в соответствии со статьей 429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

Основания для расторжения договора (отказа от туристического продукта):

1) **Отсутствие** полной и достоверной информации о туристическом продукте (ст.ст. 8,10, 12 ФЗ «О защите прав потребителей»);

2) **Некачественное** и **несвоевременное** оказание **(предоставление) услуги** (ст.ст. 28, 29 ФЗ «О защите прав потребителей»);

В случае несвоевременного оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работ (оказания услуг) не определена - общей цены заказа.

Если требования по данным основаниям не удовлетворены в десятидневный срок исполнитель также уплачивает неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работ (оказания услуг) не определена - общей цены заказа.

Сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором.

3) **Изменение** **существенных** **обстоятельств** договора. К ним относится и невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)

(ст. 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ");

4) **Право** отказа от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

Для того, чтобы реализовать данные права необходимо обратиться с письменной претензией к турагенту или туроператору (в зависимости от того, с кем был заключен договор).

Во всех случаях требования потребителя должны быть удовлетворены в десятидневный срок со дня предъявления требований.

В случае оставления вашей претензии без рассмотрения или же ответа отказом впоследствии необходимо будет обратиться в надзорные или судебные органы.

Надзорные органы при необходимости могут провести внеплановую проверку организации и привлечь виновных лиц к административной ответственности.

Важно!!! Надзорные органы не могут обязать выплатить или вернуть какие-либо денежные средства.

иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика (ст. 120 ВК РФ).

Для справки! Размер штрафа, установленного в зависимости от МРОТ, определяется исходя из суммы, равной 100 руб. (ст. 5 Закона от 19.06.2000 N 82-ФЗ).

В случае неисполнения требований в добровольном порядке возникает право на штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя (п.6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей»). Оно реализуется только в судебном порядке.



Информация подготовлена с использованием правовой системы Консультант Плюс и "Электронного журнала "Азбука права"

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 23-88	8(395-2)22-	zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Шелехов, ул.Ленина, 9	тел.8(395-50) 4-18-69	zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Ангарск, 95 кв. д.17	тел.8(395-5) 67-13-50	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, мкр.Благовещенский, 5а,	тел.8(395-53) 5-24-89;	ffbuz-saynsk@yandex.ru
п.Залари	тел.8 (395-52) 22-23-88;	zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Тулун, ул.Виноградова, 21,	тел. 8(395-30) 2-10-20;	ffbuz-tulun@yandex.ru
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8	тел.8(395-57)7-09-74;	ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г.Тайшет, ул.Северовокзальная, 17А-1Н,	тел. 8(395-63) 5-21-58;	ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20,	тел.8(395-2) 22-23-88;	ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, 3 кв., д.40	тел.8(395-66) 3-05-29,	ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru
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(395-2)22-23-88;	ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1-ый Октябрьский, 12	тел.8(395-41) 3-10-78,	ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».

Права пассажиров при задержке авиарейса



Консультационные центр, пункты по защите прав потребителей

Все мы сталкивались с такой проблемой, как задержка рейса, однако не знаем какие права гарантированы нам государством в такой ситуации.

Задержка рейса это перерыв в воздушной перевозке по вине перевозчика (авиакомпания) или вынужденная задержка самолета при отправке и (или) в полете. Основными причинами задержки рейсов могут являться технические неисправности самолета, плохие погодные условия, позднее прибытие самолета.

При задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг:

- 1) на организацию хранения багажа;
- 2) предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- 3) обеспечение прохладительными напитками, а также 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- 4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4 часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые 6 часов в дневное время и каждые 8 часов в ночное время;

5) размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более 8 часов - в дневное время и более 6 часов - в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

Время ожидания рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете (п. 99 Федеральных авиационных правил, утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82).

В соответствии с п. 2 ст. 108 Воздушного Кодекса РФ; п. 227 Федеральных авиационных правил; ст.ст. 13, 15, 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», помимо указанных выше прав, при задержке рейса пассажир вправе предъявить иные права:

- 1) право на отказ от полета. Данный отказ считается вынужденным, и в этой ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся "невозвратным" (то есть возвращение стоимости авиабилета в данном случае это обязанность перевозчика, а не право);
- 2) право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

Пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпания) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если, например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на другой самолет и т.д.).

К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии документов, подтверждающие понесенные убытки. Претензия предъявляется именно к перевозчику, а не той организации, в которой Вы приобретали билет. При воздушных перевозках внутри нашей страны претензия предъявляется в течение шести месяцев со дня задержки рейса (п. 4 ст. 124, пп. 4 п. 1 ст. 126 ВК РФ);

3) право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо