



На пресс-конференции главного государственного санитарного врача по Воронежской области Михаила Чубирко было особое внимание представителей местного турбизнеса обращено на правильность и корректность заключения договоров с туристами. Этот момент Роспотребнадзор по Воронежской области будет отслеживать особенно тщательно.

Так, как подчеркнул г-н Чубирко, заключая договор с турфирмой, клиенту обычно приходится подписывать тот вариант договора, который разработан в фирме. Изменить или дополнить этот шаблон договора клиент не может. Причем, довольно часто турфирма включает в договор условия, ущемляющие права потребителей. Типичный пример: в договоре предусмотрено, что в случае его расторжения туроператор удерживает с клиента фиксированную сумму, в том числе в процентном отношении к цене услуги. Однако, такие условия договоров следует рассматривать как ущемляющие установленные законом права потребителя и соответственно подпадающие под нарушения, предусмотренные частью 2 статьи 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях.

На пресс-конференции также было подчеркнуто, что статья 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1998г. № 132-ФЗ и пункт 7 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта требуют, чтобы потребителю предоставили полную и достоверную информацию о потребительских свойствах турпродукта. Это информация о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания (местонахождении средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Роспотребнадзор отмечает, что именно туроператор обязан проверять правильность оформления выездных документов, в том числе срок действия общегражданских заграничных паспортов, правильность оформления документов на ребенка и т. п. Также туроператор должен информировать клиента об обстоятельствах, которые могут

снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания некоторых услуг.