**ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВАША ПОЕЗДКА НА ОТДЫХ НЕ СОСТОЯЛАСЬ?**

Отношения в области защиты прав туристов-потребителей регулируются ГК РФ, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 N 452).

По разным причинам поездка может не состояться. Какие права у потребителя туристских услуг есть в этом случае?

1. В соответствии со ст. 451 ГК РФ любая из сторон договора вправе потребовать его расторжения или внесения в договор необходимых изменений ***при существенном изменении обстоятельств***, из которых стороны исходили в момент заключения договора. Закон об основах туристской деятельности уточняет круг подобных обстоятельств. К ним в соответствии со ст. 10 Закона относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В первых трех случаях инициатива об изменении или расторжении договора исходит от турагента или туроператора. Последний случай - случай расторжения договора по инициативе туриста. В подобной ситуации в первую очередь необходимо обратиться к исполнителю услуг с предложением об изменении или расторжения договора.

Если достигнуть соглашения о приведении договора в соответствие с изменившимися обстоятельствами или о его расторжении не удалось, договор может быть расторгнут (изменен) по решению суда. Удовлетворяя иск о расторжении договора, суд по требованию заинтересованной стороны определяет последствия его расторжения, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением договора. Особое правило предусмотрено для случаев возникновения угрозы безопасности жизни, здоровью и имуществу туриста. В подобной ситуации потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Следует отметить, что приведенные выше правила о расторжении (изменении) договора о реализации туристского продукта не применимы к тем случаям, когда наступление указанных обстоятельств связано с виновными действиями одной из сторон. В частности, если в выдаче туристу визы было отказано по причине ненадлежащего его информирования туроператором (турагентом), турист вправе потребовать расторжения договора и полного возмещения причиненных убытков.

2. Другая проблема, с которой может столкнуться турист, - ***неисполнение*** ***или ненадлежащее исполнение договора*** о реализации туристского продукта.

Качество туристской услуги должно соответствовать договору и подразумевает:

- предоставление комплекса услуг в объеме, предусмотренном договором;

- лицами и средствами, указанными в договоре на туристическое обслуживание (авиакомпанией, гостиницей и др.);

- оказание услуг в установленные сроки, а также в надлежащем месте (стране, городе иной местности) временного пребывания;

- в отношении лиц, указанных в договоре на туристическое обслуживание.

Неисполнением договора признается положение, когда ни одно из указанных выше требований не выполнено, а поездка не состоялась.

Ненадлежащим признается исполнение, не соответствующее условиям договора:

- гостиница не соответствует заявленной категории («звездам»), указанным в путевке;

- вылет состоялся позже согласованного, в результате чего время пребывания на отдыхе уменьшилось (в случае, если перелет включен в состав туристического продукта);

- несоответствие условий питания;

- не состоялась запланированная и оплаченная экскурсия, посещение музея, и т.п.;

- иные нарушения условий договора.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора о реализации туристского продукта, турист-потребительвправе потребовать от туроператора:

* 1) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги.
* 2) возмещения расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
* 3) повторного безвозмездного оказания услуги;
* 4) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
* 5) расторжения договора об оказании услуги (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристической фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков);
* 6) компенсации морального вреда.

Претензии к качеству туристического продукта предъявляются в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристического продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии. Субъектом ответственности в отношениях по реализации турпродукта является туроператор, который отвечает перед заказчиком турпродукта (гражданином) за неоказание или ненадлежащее оказание туристских услуг, в том числе в случае заключения договора турагентом от своего имени (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

Не каждому туристу известно, что есть и иной способ удовлетворения его требований. В случае существенного нарушения туроператором договора о реализации туристского продукта, таких как:

неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта, -

турист вправе предъявить письменное требование о выплате возмещения в размере реального ущерба организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператору (страховой организации или банку). Размер финансового обеспечения, номер, дата срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение; а также сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии и информация об основаниях таких выплат являются существенными условиями договора о реализации туристского продукта и должны быть в обязательном порядке включены в договор.