Зачастую, в случае нарушения прав граждан при оказании им туристских услуг потребители ошибочно стараются предъявить какое-либо требование тур. агентству, вне зависимости от условий договора о реализации туристского продукта. Однако, ответственность исполнителя услуг (туроператора и/или турагента) и соответственно возможность обратиться к тому или иному субъекту потребительских правоотношений зависит от многих факторов, в частности: от условий договора, от чьего имени заключен договор, от услуг оказанных с недостатками, входящих в стоимость туристского продукта и т.д.

**Исполнитель (туроператор, турагент) несет ответственность:**

- за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя;

- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

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**.

**Турагент** **несет** предусмотренную законодательством РФ **ответственность** перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение **своих обязанностей**, **предусмотренных договором** о реализации туристского продукта.

**ВНИМАНИЕ!** Если турагент в отношениях с туристом действует от собственного имени, то он может быть привлечен к ответственности перед туристом, однако, только **в пределах величины агентского вознаграждения.**

Турист также может предъявить требование о выплате страхового возмещения страховщику, который заключил договор страхования гражданской ответственности туроператора. В случае наличия банковской гарантии у туроператора и его отказа возместить ущерб добровольно потребитель может обратиться с заявлением к банку, предоставившему гарантию.

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Так, например, по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, исполнителем договора перевозки с потребителем и соответственно надлежащим ответчиком будет являться туроператор.

**ПОМНИТЕ!** Исполнитель (туроператор или турагент) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

С целью усиления защиты прав потребителей туруслуг в сфере выездного туризма Правительством РФ принят ряд нормативно-правовых актов, предусматривающий возмещение реального ущерба туристам или иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма. Вышеуказанное новшество вступило в силу с 01.01.2017 г..

Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу или иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из средств фонда является факт причинения туристу или иному заказчику реального ущерба по причине невозможности исполнения туроператором обязательств по договору о реализации турпродукта.

**Информация подготовлена с использованием СПС: Консультант Плюс.**

**Ждем Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88, [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Шелехов,** ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 [**Kp-zpp.ang@yandex.ru**](mailto:Kc-zpp.irk@yandex.ru) |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24, [**kp-zpp.us@yandex.ru**](mailto:kp-zpp.us@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; **ffbus-**[**saynsk@yandex.ru**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари** тел.8 (395-52) 2-30-14; [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; [**kc-zpp.irk@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.irk@yandex.ru) |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74; **Kрzpp-NU@yandex.ru** |
| **г.Тайшет,**ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; [**ffbuz-taishet@yandex.ru**](mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru) |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-94-00; [**kpр-zpp.br@yandex.ru**](mailto:kpр-zpp.br@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; [**kp-zpp.UI@yandex.ru**](mailto:kp-zpp.UI@yandex.ru) |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-65)5-26-44; [**kc-zpp.irk@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.irk@yandex.ru) |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, [**kc-zpp.uobo@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.uobo@yandex.ru) |

**ФБУЗ**  **«Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».**

**КТО ОТВЕЧАЕТ ЗА КАЧЕСТВО ТУРИСТСКИХ УСЛУГ?**

**Отделение по защите прав потребителей – консультационный центр**