

Лето опять застало врасплох: неожиданно, но ласково и нежно. Самое время задуматься об отпуске или традиционном летнем вояже – семейном, индивидуальном, деловом. Многие уже успели съездить на курорты, загореть и хорошенько отдохнуть. Или... вступить в спор с турфирмой, которая «не предвидела», «не предупредила», «не предоставила», да еще и «отказалась возмещать ущерб».

Вам путешествие за рубеж еще только предстоит? Так постарайтесь, чтобы долгожданный отпуск стал праздником, а не чередой разочарований, за которые никто не желает отвечать. Давайте притворимся пессимистами и вспомним все угрожающие отдыху неприятности, причина которых – плохая организация. Но при этом останемся прагматиками и определим, как себя вести, чтобы предотвратить проблемы или же получить компенсацию.

Кому доверить долгожданный отдых?

Понятно, что лучше всего обратиться в ту фирму, чьими услугами вы или ваши приятели уже однажды воспользовались и остались довольны. Если же в страну, которую вы вознамерились посетить, проверенные фирмы не отправляют, то придется искать другие. Первое, на что стоит обратить внимание – стаж и местоположение туркомпаний. Те из них, что работают менее пяти лет, на рынке считаются новичками. У солидной организации хороший, удачно расположенный офис, много клиентов. А вот красочный сайт в Интернете как раз не показатель, они есть у всех мошенников. Второе – лицензия, а у некоторых еще и сертификат на оказание услуг. Проверьте срок действия этих документов – не истек ли. Скверно, если лицензия выдана до 10 апреля 2002 года. После этой даты все фирмы были обязаны переоформить свои лицензии.

В общем, в туристическом бизнесе, как и везде, отдых по демпинговым ценам зачастую предлагают однодневки или фирмы на грани банкротства. Особенно должны настораживать спецпредложения “от 100 долларов” - пора бы нам уже понимать, что за поездку можно купить за этот минимум. Поэтому лучше приобрести тур чуть-чуть дороже, чем рисковать благополучным отпуском.

Многие стремятся приобрести путевку именно у туроператора, чтобы заплатить поменьше. Раньше этот способ сэкономить действительно срабатывал. Но сейчас у

тур-агентов цены такие же, можете проверить! Различия же между туроператором и тур-агентом, с точки зрения покупателя, состоят в следующем.

Туроператор досконально знает свою продукцию (условия в предлагаемых отелях, маршруты экскурсий). Вероятнее всего, менеджер все видел собственными глазами, а не вполне ясные моменты он может тут же уточнить у принимающей стороны по ICQ или электронной почте. Также партнерские отношения с зарубежными фирмами и авиакомпаниями помогают быстрее подтвердить броню и утрясти возникающие у туристов проблемы.

Турагент же может предложить гораздо больший ассортимент стран, отелей, дат вылета, программ пребывания. И вообще менеджеры агента отнесутся к вам внимательнее - "физики" их единственные покупатели.

Заключение договора

Добросовестные турфирмы, которые боятся испортить свою репутацию, стараются оформить все так, чтобы комар носа не подточил - дабы избежать претензий и обвинений в обмане. Так что грамотный (юридически и даже с точки зрения русского языка) контракт, охватывающий все аспекты, позволяет сразу определить степень серьезности бизнеса.

Самое главное — договор заключается в двух экземплярах. Один забираете вы, другой остается у туристической фирмы. Связываться с компанией, которая отказывается выдавать вам ваш экземпляр, настоятельно не рекомендуем.

Далее не забудьте проверить, что в двух экземплярах стоят одни и те же сведения: это номер договора, дата и место подписания, полное наименование турфирмы (общество с ограниченной ответственностью...), реквизиты лицензии, данные менеджера. Кстати, не грех убедиться в том, что менеджер вообще имеет право подписывать договор. Если он действует на основании доверенности, то попросите ее копию.

Ваши условия

Письменный договор, в котором учтены все детали, - вот что вам надо, если вы намерены в случае неприятностей отстаивать свои права. У всех турфирм есть свои стандартные бланки, однако это не догма. Так что вы можете попросить внести в контракт коррективы, добавить или убрать какой-либо пункт. Главное, чтобы все условия поездки - перевозка, размещение, питание, экскурсионное обслуживание - были прописаны четко, не допуская двойственных толкований.

Не слишком полагайтесь на популярную классификацию отелей по их “звездности”. Использовать эту систему в тексте договора не запрещено, однако при возникновении спора она доставит лишние проблемы. Ведь единого всемирного стандарта пока нет, и то, что египтяне считают пятью звездами, в Эмиратах едва тянет на “трешку”. Лучше, если в договоре упомянуты еще и конкретные условия: например, вид из окна, наличие кондиционера и холодильника.

Кстати, выбирать отель обязательно приезжайте в офис турфирмы, где вам покажут каталоги с фотографиями. Да и менеджер потом не сможет заявить, что вы отправились в путешествие, толком не узнав про гостиницу. Так что доверяйте своим глазам, а не чужим словам. Например, “гостиница расположена в двадцати шагах от моря”. Кто их считал? Подобных фраз в договоре быть не должно.

Приложения к договору

К договору должны быть приложены копия лицензии и максимально подробная памятка. Последнюю менеджер обязан выдавать путешественникам под роспись, дабы выполнить требование статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ “Об основах туристской деятельности в РФ”. Там говорится, что турфирма должна сообщить клиентам всю необходимую информацию о законах выбранной страны, обычаях ее жителей, климате и состоянии окружающей среды.

Допустим, туристка оплатила экскурсию в монастырь, но ее туда не пропустили, так как она была в джинсах. По идее, менеджер турфирмы должен был предупредить даму: мол, на монастырской территории женщинам, одетым в брюки, находиться не положено.

И если невозможно доказать, что туристка ознакомлена с этим запретом, то она вправе потребовать с фирмы стоимость экскурсии. Другой вариант: перед новогодней поездкой на Сейшелы турист расписался в получении памятки, где упомянуто, что сезон дождей в этой стране приходится на декабрь-январь. Увы, в таком случае человек, из-за непогоды просидевший весь отпуск в отеле, вернуть деньги не сможет.

Также советуем заручиться еще одним приложением к договору. Это заверенный подписью менеджера список документов, которые понадобятся путешественнику, чтобы беспрепятственно выехать в выбранную страну, даже безвизовую. То есть, конечно, собирать бумаги должен сам турист. Но суды настаивают на том, что предупредить клиента о важности той или иной бумажки - профессиональная обязанность менеджера. Так, ребенок не может поехать в Турцию с бабушкой и дедушкой без нотариально оформленного согласия родителей - он просто не пройдет паспортный контроль. И если судьи будут убеждены, что фирма не напомнила об этом, с нее могут взыскать часть от стоимости поездки.

Расторжение договора (отказ от тура)

Здесь рассмотрим две возможные неприятности.

Первая ситуация: вы разрываете отношения с турфирмой, так как вас не устраивает ее работа. В подобном случае вернуть все уплаченные деньги можно, только если вы уличили компанию в существенном нарушении.

Подсказка от Гражданского кодекса РФ (ст. 450): "существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора". В общем, это если вам вдруг объявили, что заказанный отдых обойдется намного дороже, предложили перенести отпуск или поехать в другой отель.

Естественно, турфирма попытается оправдать свое поведение, и даже не исключено, что согласится отвечать перед судом. Ей внемлют, если вздорожание путевки объясняется ростом налогов, транспортных тарифов или курсов валют, что подтверждают документы. Также судьи довольно снисходительно смотрят на буйство

стихии: торнадо, который унес отель, с турфирмой в сговоре не состоял, да и к ответственности его не привлечешь (ст. 10 Федерального закона “Об основах туристской деятельности в РФ”). Но форс-мажор компания обязана засвидетельствовать -документами от российских дипломатических и консульских учреждений, официальных органов иностранного государства, представительств авиакомпаний и т. д.

Вторая ситуация: вы отказываетесь от тура из-за личных обстоятельств. Всякое бывает: аврал на работе, или изменились планы у спутника, или не ровен час заболели. Тут уж получить обратно все до копейки не получится — это понятно. Но убедиться, что вы не заплатили лишнего, стоит, так как зачастую турфирмы стараются содрать с отказников непомерно много.

В договоре есть специальная глава “Условия аннуляции тура”. Там прописывают, сколько компания вернет клиенту, который решил остаться дома. Многие фирмы заявляют, что при отказе от путешествия более чем за 15 суток взимается штраф в 10 процентов от стоимости тура. Отказ за неделю чреват потерей 50 процентов, за четверо суток берут 75 процентов и т. д. Летом или на праздники санкции еще больше.

Учтите: фирма, ставящая такие условия, поступает неправомерно, что не раз доказывали суды. Загляните в статью 32 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 “О защите прав потребителей”. Вы в любое время можете отказаться от поездки “при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору”. Другими словами, деньги, которые фирма уже истратила, - купив билеты, забронировав номер, оплатив экскурсию или трансфер, — для вас потеряны навсегда. Но остальное требуйте!

Например, с отказом от авиабилетов дело обстоит так. Штраф за возврат билета на регулярный рейс устанавливает сам перевозчик. Чтобы узнать размер этой суммы, позвоните в авиакомпанию или загляните на ее сайт. Вот тут штраф зависит от того, за сколько дней до полета вернули билет, а также от его цены. Так как билет представляет собой договор воздушной перевозки между пассажиром и авиакомпанией (п. 1 ст. 105 Воздушного кодекса РФ), то турфирма лишь агент, который удерживает штраф с клиента. И эта сумма не должна быть больше, чем определенная перевозчиком. А вот деньги за билет на чартер фирма может туристу не возвращать. Ведь в таком случае и авиакомпания не вернет ей деньги за свободные места в самолете.

Свои расходы компания, естественно, должна подтвердить документально: предъявить билеты, письмо от отеля с выставленным штрафом за аннулирование брони, договор с экскурсионной фирмой и проч. Если бумаг нет, то ваши деньги еще не ушли за границу или же вернулись, и туристическая компания намерена их прикарманить.

И не будьте слишком покладисты, когда фирма пытается все списать на свои “организационные расходы” - аренду, электричество, Интернет, зарплату менеджера, канцтовары и амортизацию принтера. В действительности на все про все уходит никак не больше 10 процентов от стоимости путевки (примерно столько наваривает турфирма на каждом путешественнике). В конце концов попросите подтвердить и эти затраты. Во всяком случае, судья поступит именно так. И компании это прекрасно понимают, потому и судятся с неохотой - сами знаете, похвастаться “белой” бухгалтерией могут немногие.

Отказ в визе

Откровенно говоря, с визой дела обстоят не важно.

За то, что посольство отказало в визе или припозднилось с выдачей, турфирма ответственности не несет. В этой прискорбной ситуации клиент теряет консульский сбор, да еще и компания удерживает свои расходы на аннулированный тур (выставленный авиакомпанией штраф, оплату брони). И так не только в случае, когда турист сам нарушил визовый режим или предоставил неверные сведения о себе. Деньги не вернутся, даже если во всем виноваты сотрудники посольства, халатно или недобросовестно отнесшиеся к своим обязанностям.

А можно ли что-то взыскать с турфирмы, которая, по уверениям менеджера, заботы о визе берет на себя? К сожалению, лишь в очень редких случаях. Ведь в перечне оказываемых услуг, который приведен в договоре, обычно стоит “содействие в получении въездной визы” или нечто подобное. А некоторые туркомпании заключают с клиентом отдельный договор поручения на передачу документов в посольство. Получается, что фирма лишь помогает собрать бумаги, правильно их заполнить, передать в посольство или консульство, а потом забрать загранпаспорт с визой.

И предъявлять к турфирме претензии можно, только если менеджер оплошал на

каком-то из этих этапов. Предположим, проглядел, что турист подал одну фотографию вместо двух. В подобном “удачном” случае суд потребует от фирмы возврата уплаченной туристом суммы на основании статьи 29 Закона РФ “О защите прав потребителей”. Вот только на деле посольства крайне редко сообщают причину своего отказа.

Есть шанс добиться правды и когда туристическая компания не укладывается с визой до начала уже оплаченной поездки. Ведь посольства устанавливают срок рассмотрения бумаг, пропустив который фирма заставит клиента не купаться в море, а дожидаться визы (форс-мажор, как всегда, не в счет). Статья 28 того же Закона позволяет туристу потребовать с фирмы неустойку - 3 процента от цены договора за каждый день опоздания, если в договоре не установлен иной размер.

Если же рассерженный клиент отказывается переносить путешествие, то фирма обязана выплатить ему следующее. Во-первых, деньги, которые он уже потратил на тур. Во-вторых, неустойку за все дни опоздания вплоть до отказа от услуг нерасторопной фирмы. В-третьих, компенсацию абсолютно всех убытков, причиненных нарушением сроков. Сама же компания претендовать на возмещение своих расходов по организации путешествия не имеет права. Но чтобы все это осуществилось, необходимо доказать, что задержка визы произошла именно по вине туристической фирмы.

Страховка от невыезда

Итак, теоретически деньги вернуть можно, хотя, скорее всего это будет далеко не та сумма, что утекла из вашего кошелька. На практике же... В общем, вероятность того, что горе-путешественник и деньги потеряет, и дома останется, довольно высока. Поэтому как юристы, так и солидные туристические компании рекомендуют своим клиентам оформлять страховку от невыезда.

Если вояж не состоится из-за обстоятельств, которые упомянуты в договоре страхования, человеку вернут полную стоимость тура. Приобрести полис можно в туристической или страховой компании. Обычно он обходится в 2-6 процентов от цены путевки. Причем если одни конторы вводят единый тариф для всех клиентов, то другие устанавливают стоимость страховки в зависимости от планов туриста.

Прежде всего, внимание обращают на страну: чем чаще она отказывается принимать гостей, тем выше процент. В этом смысле самые дешевые, естественно, Турция, Египет, Кипр, Тунис, Хорватия, Сербия, Черногория, Болгария. Большинство европейских государств и Япония - средние тарифы. Дороже всего застраховать путешествие в США и Великобританию. Немаловажное значение имеет и цель поездки: на визы для отдыха посольства не скупаются, а вот приглашать специалистов и учащихся не торопятся. Далее смотрят, как долго человек планирует провести за рубежом. Виза на две недели — запросто, на год - проблематично.

Еще есть понятие “рисковой клиент”. Это незамужние девушки (как бы не выскочили замуж за аборигена!) и люди с плохим здоровьем (вдруг слягут!). Также с подозрением относятся к тем, кто еще не выезжал за границу или уже был отвергнут каким-либо посольством. Совсем не страхуют от невыезда детей до трех лет и людей старше 70 лет.

Справедливости ради надо сказать, что страховка от невыезда не панацея и не принесет вам полного спокойствия в отношении запланированного отдыха. Во-первых, обычно предусматриваются не слишком распространенные уважительные причины. Скажем, отказ в визе, болезнь туриста или его родственников в полисе необходимы. Но заодно человек вынужден страховать от призыва в армию и вызова в суд в качестве свидетеля или обвиняемого. Уж лучше от аврала на работе или опоздания на самолет! Во-вторых, если вашему спутнику, с которым вы не состоите в родственных отношениях, отказали в визе, то страховка положена только ему. Вам же придется лететь в одиночку либо терять свои деньги. Да и вообще, практика показывает, что получать со страховщиков деньги - дело долгое и порой неблагоприятное.

Задержка или отмена рейса

Требовать от турфирмы деньги за отдых, сократившийся из-за плохого качества авиаперевозки, можно, только если стоимость билетов входила в цену путевки. То есть когда вам сформировали тур с чартерным рейсом. Далее турагент выставит претензию к туроператору. Тот в свою очередь - к перевозчику, ну а там уже все зависит от их договорных отношений. Обычно если туристу что и выплачивают, то это слезы, а не компенсация. И прежде чем затевать это дело, внимательно прочитайте билет. В нем написано, что чартеры могут откладываться? Тогда не тратьте время и энергию.

В ситуации с регулярными рейсами порядок несколько иной. Согласно Воздушному

кодексу РФ, ответственность за задержку или отмену регулярного рейса ложится на авиакомпанию, которая обязана уплатить клиенту по 0,25 МРОТ за каждый час опоздания (ст. 120 ВК РФ). Предъявить претензию нужно в течение шести месяцев; где находится офис перевозчика, вам подскажут в справочном бюро аэропорта. Но будьте готовы к поражению, особенно в наше беспокойное время. Чаще всего авиакомпании отказывают в компенсации, ссылаясь на то, что они заботились о безопасности пассажиров.

Все, что может (но, увы, не обязана!) сделать в такой ситуации туристическая фирма - это заранее сообщить пассажирам о замене рейса. В крайнем случае - помочь клиенту отбыть в отпуск на самолете другой авиакомпании с минимальной задержкой. Поэтому лучше не покупать себе новый билет, не согласовав это с турфирмой. Вряд ли она станет оплачивать его стоимость.

Другое дело, если вам посчастливилось лететь европейскими авиалиниями. Там и правила, и расценки совсем другие, особенно после того, как вступил в силу закон Евросоюза об авиарейсах в страны или из стран ЕС. Так, если вылет задержан более чем на 5 часов, то турист летит бесплатно. Если же рейс вообще снят, то помимо стоимости билета или места в другом самолете несостоявшемуся пассажиру полагается компенсация. Когда до пункта назначения меньше 1500 км - 250 евро, за 1500-3000 км - 400 евро, еще дальше - 600 евро. И только компания, которая оповестила своих клиентов об изменениях за две недели, не возмещает ничего.

Пропажа или порча багажа

Эта неприятность особенно грозит тем, кто летит с пересадками. Пакуя вещи, не забудьте снять с чемодана все наклейки, оставшиеся от предыдущих поездок. И обязательно привяжите или приклейте специальную бирку, где указаны ваши имя, маршрут и контактные телефоны.

Еще один способ позаботиться о сохранности вещей - упаковать чемодан в полиэтиленовую пленку (такую услугу оказывают в аэропорту). Заплатить придется совсем немного, зато во время бросков и падений, которые предстоят вашему чемодану, он не откроется и не порвется. Ценности, которые вы везете в багаже, нужно заранее застраховать. А лучше всего самое ценное, как и предметы первой необходимости, брать с собой в салон самолета.

Благополучное приземление. Вы выходите в зал прилета иностранного аэропорта и... не находите свой чемодан среди выгруженного багажа. Без промедления обратитесь к представителям авиакомпании, рейсом которой вы летели. Там вы предъявите багажную квитанцию. А служащий составит протокол о том, что ваш багаж не прибыл в аэропорт назначения, и - с вашей помощью - список пропавших вещей.

Вы остались даже без зубной щетки? Значит, вам должны выдать сумку с предметами первой необходимости. Через несколько дней, если багаж так и не отыскался, вы вправе обратиться за чеком на приобретение одежды. Разумеется, здесь надо проявить настойчивость.

Ну а потом, уже в России, придется общаться с представителями авиакомпании на предмет компенсации. Условия страховки, которую гарантирует перевозчик, приведены прямо на билете. Они бывают примерно такими: по 20 долл. за килограмм потерянного багажа, но не более 500 долл. Если вы считаете, что по вине компании потеряли больше, то вам предложат составить перечень пропавших вещей с указанием цен, особенно же их “порадуют” кассовые чеки. Возместить ущерб могут, иногда даже выплачивают всю заявленную сумму (в основном, конечно, совестливые иностранцы). Но приготовьтесь к тому, что волынка будет тянуться несколько месяцев.

Невыполненные обещания

Продолжим наши пугающие прогнозы. Машина турфирмы не забрала из аэропорта, и пришлось брать такси. “Шикарный пятизвездочный отель с системой ultra all inclusive” оказался грязной халупой, где на завтрак подают только яйца, на которые у вас аллергия, а за напитки приходится раскошелиться. Обещанного кондиционера нет. Вместо вида на море вид на городскую свалку. Услуги гида платные и т. д.

Наказать фирму, которая отправила вас в это безобразие, можно. Вернувшись, вы вправе предъявить компании претензию: указав на несоответствие обещанных и фактических условий, потребовать уменьшить стоимость тура и вернуть вам разницу. Хотя бы взыщите с фирмы сумму, которую вы были вынуждены потратить на курорте, чтобы обеспечить себе тот отдых, на который рассчитывали. Такое право вам предоставляет статья 29 Закона РФ “О защите прав потребителей”. А для того, чтобы

им воспользоваться, надо как можно больше внимания уделять бумажкам.

Так, оплатив путевку, попросите копию листа бронирования или хотя бы расписку, где менеджер указал, сколько с вас взял и за что именно. Соответственно если потом вам придется раскошелиться за уже оплаченные удобства, то собирайте письменные подтверждения всех непредусмотренных трат. Это необходимо взять за правило, ведь туркомпании обязаны компенсировать только те потери туриста, которые подтверждены документально.

Предположим, по договору турист оплатил улучшенные апартаменты в гостинице, а его поселили в стандартный номер. Особенно часто такое происходит в “горячий” сезон, когда отели позволяют себе так называемый овербукинг - продают больше номеров, чем имеют. В этом случае всегда стоит требовать, чтобы фирма вернула разницу в стоимости поездки.

В первую очередь обратитесь к представителю турфирмы (принимающей стороны) и потребуйте утрясти ситуацию в определенный вами же срок. Причем требование должно быть в письменном виде и с копией - два экземпляра заявления, на каждом из которых представитель поставит отметку, свидетельствующую о получении бумаги.

Не исключено, что ваш грамотный подход сразу заставит фирму решить проблему полюбовно. Только не подписывайте бумагу об отсутствии претензий, пока действительно не вселитесь в тот номер, на который претендуете. А если гид в качестве компенсации на месте предлагает дополнительные услуги - бесплатную экскурсию или обеды в ресторане — соглашайтесь. Выбить деньги всегда гораздо сложнее.

Но предположим, принимающая сторона суетиться не намерена и оставляет вас в убогом номере, а то и в гостинице низшей категории. Тогда запаситесь сертификатом и прейскурантом отеля, а также справкой от администрации. Вам будет легче, если требование выдвинет вся группа туристов. Или хотя бы пусть ваши слова о сервисе, несоответствующем цене, подтвердят несколько попутчиков. Переговорите с ними еще до окончания поездки или же обменяйтесь номерами телефонов - на всякий случай.

Вот и дома. Пора начинать разборки с турфирмой. В большинстве договоров установлен

обязательный досудебный претензионный порядок. То есть сначала вам нужно прийти с письменной претензией в саму фирму. Иначе в соответствии со статьей 135 Гражданско-процессуального кодекса РФ судья просто вернет вам исковое заявление.

Срок предъявления претензий установлен в статье 10 Федерального закона “Об основах туристской деятельности в РФ” и составляет 20 дней с момента возвращения туриста. Время, в течение которого фирма обязана рассмотреть претензию, - 10 дней. Ответ вам должны прислать письмом с уведомлением о вручении и описанием вложения. С фирмы, которая не торопится, вы вправе потребовать неустойку за то, что она нарушила срок удовлетворения претензии. Если же компания и вовсе отказывается идти вам навстречу, обращайтесь в суд.

Тут у вас есть два преимущества. Во-первых, пункт 3 статьи 17 Закона РФ “О защите прав потребителей” освобождает вас от уплаты государственной пошлины. И даже проиграв дело, вы ничем не рискуете. Во-вторых, тот же пункт провозглашает так называемую альтернативную подсудность — по выбору истца. Это означает, что иск вы можете подать в тот суд, в который пожелаете: как по местонахождению турфирмы, так и по своему месту жительства. Вам удобно, а вот туристические компании не в восторге от перспективы откомандировывать своего представителя в другой город, где идет разбирательство.

Моральный ущерб

Астрономические суммы компенсаций за моральный ущерб, которые люди отсуживают за границей, поражают воображение. Например, одна старушка привела в Диснейленд внука и не уследила за ним. Мальчонка забрался в помещение, где взрослые дяди и тети переодеваются в Микки Маусов и Дональдов. Поняв, что это ненастоящие мультяшки, он горько расплакался. Бабулька утерла внуку слезы и отсудила у Диснейленда 1 000 000 долл. за утраченные детские иллюзии - мол, запирать надо было раздевалку-то!

В России этот номер не прошел бы. Наши законники выносят решение о возмещении морального ущерба крайне редко, да и суммы присуждают смехотворные: что такое 500 руб. по сравнению с бабушкиным миллионом? То есть в статье 6 Федерального закона “Об основах туристской деятельности в РФ”, конечно, сказано, что если фирма не выполнила условия договора, то ее клиент имеет право на компенсацию морального вреда.

Но судьи никак не забудут об определении, которое дал моральному вреду Пленум Верховного суда РФ еще 20 декабря 1994 года в постановлении № 10. Там записано, что такой вред заключается в “нравственных переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий...”. По сравнению с этими ужасами испорченный отдых - сущие пустяки. Согласны? Вот и судьи так считают.

Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона РФ “О защите прав потребителей” доказывать вину турфирмы придется именно вам, а это чрезвычайно сложное дело. В большинстве случаев рассказы родных о невыносимых мучениях туриста судьи считают недостаточным основанием для того, чтобы взыскать с фирмы крупную компенсацию.

Вот, пожалуй, и все. Вывод же, который следует намотать на ус собирающимся в дорогу, таков: пускай это отнимет у путешествия романтичности, но лучше быть подозрительным и собирать все, даже малозначащие бумажки. Только тогда вы заплатите ровно столько, сколько стоил ваш отдых.

"normas.ru - юридический портал"