



Ежедневно в адрес нашего правового ресурса приходят многочисленные обращения граждан с просьбой разъяснить те или иные законы, положения, нормы, кто-то жалуется на чиновников и на целые ведомства, кто-то ждет совета как поступить в той или иной жизненной ситуации.

Мы стараемся каждому дать полноценный и основанный на правовых нормах ответ. К этому мы привлекаем известных в городе адвокатов, юристов, экспертов. Поэтому, обратившись на Омский правовой портал, вы обязательно получите обещанную бесплатную консультацию. Наиболее часто встречающиеся тематические вопросы мы будем публиковать, чтобы снять остроту обращений...

## Претензия к турфирме

*Здравствуйте, через тур агентство НИЦА 9.07. я с мужем и друзьями прилетела в Турцию, по прилету нас не заселили в отель сказали что мы зарезервированы на 12.07. и эти три дня мы должны жить в отеле на два уровня ниже нашего. В итоге мы жили в двухместном номере вчетвером у наших друзей. Подскажите, пожалуйста, что делать в моей ситуации и есть ли шанс компенсировать материальные и моральные потери?!*

**Анастасия**  
**spoilt\_bebe@mail.ru**

**Отвечаем:**

В соответствии с письмом от 6 июля 2010 г. N 01/9963-0-32 "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА" - Согласно определению туристского продукта, приведенному в статье 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Закон N 132-ФЗ), - это "комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта". При этом в силу положений статьи 9 Закона N 132-ФЗ туристский продукт как предмет соответствующих договорных отношений туриста с туроператором (турагентом) изначально формируется по усмотрению туроператора самостоятельно (исходя из конъюнктуры туристского рынка) в виде оферты либо в индивидуальном порядке по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Исходя из этого, порядок формирования туристского продукта должен быть достоверно установлен в каждом случае, когда возникает спор по поводу качества предоставленных услуг (в контексте соблюдения туроператором положений статьи 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", далее - Закон N 2300-1) и степени ответственности туроператора перед туристом и (или) иным заказчиком **за неисполнение или ненадлежащее исполнение** обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

В Вашем случае конкретно речь идет о ненадлежащем оказании туристических услуг.

Есть два варианта исковых требований : 1) Отказ от путевки и возврат её полной стоимости (что проблематично поскольку Вы всё-таки воспользовались) и 2) Требовать соразмерного уменьшения цены и взыскания соответствующей компенсации, а также взыскания компенсации причиненного морального вреда (это более реально и обоснованно) за те дни.

Кстати - речь только о 3-х днях ? или Вы все дни прожили вчетвером ?

Иск можно предъявить в суд по месту своего жительства. В зависимости от цены иска, иск будет рассматриваться: до 50 тыс. рублей - в Мировом суде, свыше 50 тыс. рублей - в районном.

**С уважением,**  
**Директор ООО "Юридическая Фирма "Эксперт"**  
**Голошубин Иван Максимилианович**  
**тел. (3812) 51-69-22**