

С увеличением потока туристов в Республику Алтай, увеличивается и количество обращений граждан на оказание туристских и гостиничных услуг ненадлежащего качества.

Такие обращения являются поводом для проведения контрольных (надзорных) мероприятий в соответствии с Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденном постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 г. № 1005.

Так при проведении проверок без взаимодействия с контролируемым лицом в отношении организаций, оказывающих туристские услуги (Шебалинский район) и гостиничные услуги (Чемальский район), установлены факты включения в договоры условий, ущемляющие права потребителей.

В договорах с потребителями прописано, что внесенная предоплата за оказываемые услуги не возвращается, что противоречит ст. 32 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ), в соответствии с которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) **в любое** время при условии оплаты исполнителю **фактически понесенных им расходов**, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В договоре подсудность разрешения споров определена по месту нахождения исполнителя, что противоречит статье 17 Закона РФ, согласно которой иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по **выбору истца** в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Кроме того, в договоре указан срок предъявления претензии к качеству туристского продукта в письменной форме в течение **3 календарных дней** со дня окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение

14 дней

со дня получения претензий, что противоречит п. 24 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 (ред. от 14.11.2022) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта", согласно которого претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение

20 дней

с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение

10 дней

с даты получения претензий.

Руководителям организаций выданы предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. Исполнение предостережений находится на контроле в Управлении Роспотребнадзора по Республике Алтай.