

## Слова – не аргумент, снимай на видео

Чтобы привлечь к ответственности недобросовестную турфирму, нужны факты.

Скоро исполнится год, как действует Федеральный закон о туристской деятельности, предполагающий новую систему регулирования туррынка – с помощью финансовых гарантий. Ожидалось, что эта система будет гораздо эффективней лицензирования турфирм и максимально защитит путешественников, особенно при поездках за рубеж. Однако до полной безопасности туристов за границей еще далеко. Сотрудники Роспотребнадзора отмечают, что компании стали ответственнее подходить к исполнению своих обязанностей, но случаи так называемого «кидалова» продолжают происходить по сей день...

### Испорченный праздник

Несколько иркутских семей долго копили деньги, кто-то даже взял кредит, чтобы впервые в своей жизни отметить Новый год за границей. Выбор 23 человек пал на китайский город Харбин. И 29 декабря группа туристов отправилась на железнодорожный вокзал, чтобы умчаться в неведомую доселе Поднебесную. Однако неприятности начались в самом начале пути.

– На вокзале нас встретил руководитель группы, – рассказывает заведующая детским садом Елена Башкова. – Но женщина – между прочим, директор турфирмы – только проводила нас до поезда и уехала восвояси, хотя согласно турпутевке должна была нас сопровождать до Харбина и обратно. Проблемы начались с перехода границы, когда таможенник не смог найти старшего группы. Мы даже не знали, сколько точно человек с нами едет – 22 или 23.

В Забайкальске туристов встретил автобус, у водителя которого все-таки был список группы. Но в нем почему-то были указаны не все путешественники, а данные некоторых не соответствовали действительности. Лично Елене Башковой пришлось доказывать, что Константин Башков является членом ее семьи, так как номер его паспорта в списке был указан неверно. Но с горем пополам граница была пройдена.

– Уставшие от долгих объяснений с таможенниками, мы ехали до Маньчжурии в переполненном автобусе, потому что к нам посадили еще две группы туристов из Китая и России, – продолжает Елена Башкова. – Только вечером перед отправкой на поезде в Харбин мы смогли перекусить. При этом из-за того что группу никто не сопровождал, мы долго искали место, где могли бы что-нибудь поесть.

### Новый год в одной кровати

Другой участник группы – Виктор Бояркин рассказал, что туристам приходилось в пути постоянно обращаться за информацией к «помогайкам» – так он называл китайцев, которые за несколько десятков йен делились нужными сведениями. С горем пополам иркутяне все-таки добрались до Харбина и снова столкнулись с неудобствами.

– Всех членов нашей семьи, например, поселили в номера на разных этажах гостиницы, – говорит Елена Башкова. – А мы приехали все-таки вместе отдыхать, праздновать всей семьей Новый год. Пришлось ругаться и требовать, чтобы нам дали номера рядом друг с другом. А двух незнакомых женщин вообще поселили в одноместном номере, где им пришлось спать на одной кровати.

Экскурсии по Харбину также не вызвали особого восторга. По словам иркутских туристов, гиды практически не владели русским языком, водители автобусов постоянно куда-то спешили. К тому же не состоялись значившиеся в программе выезды в парк «Солнечный остров» для просмотра снежных скульптур и на набережную Сунгари. А от площади Софийского собора группе вообще пришлось добираться до гостиницы самостоятельно. Иркутянам сказали, что это недалеко от отеля, и оставили одних в совершенно чужой стране. В результате они были вынуждены взять такси.

– Все время пребывания в Китае мы были, по большому счету, предоставлены сами себе, хотя оплатили тур. Я думаю, что за такую организацию людей нужно наказывать, – резюмировала Елена Башкова.

В итоге несколько семей из группы направили турфирме претензии. Ответ был получен совсем недавно, и следует из него одно – компания не признает себя виноватой и не намерена компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых. Разве что только семье Башковых готова вернуть 60 йен за одну сорвавшуюся экскурсию. Татьяна Бархатова, генеральный директор турфирмы, организовавшей эту поездку, в ответном письме почти на каждую претензию отвечала, что притязания не подкреплены документально и носят субъективный характер. Лично поговорить с гендиректором так и не удалось – она находится в постоянных разъездах.

### **Пустые претензии**

– В этом случае доказать плохую организацию тура будет очень сложно, – прокомментировала главный специалист-эксперт отдела по защите прав потребителей управления Роспотребнадзора по Иркутской области Лилия Робская. – Например, отсутствие руководителя группы, расселение в гостинице – все должно быть документально подтверждено. А так получаются субъективные замечания.

По словам Лилии Робской, если туристов что-то не устает во время поездки и они считают, что это – вина турфирмы, то должны обратиться к принимающей стороне с просьбой принять меры. А если просьба останется невыполненной – взять обычный лист бумаги, описать ситуацию и собрать подписи других членов группы и – обязательно – представителя принимающей стороны. Кроме того, можно сфотографировать или снять на видеокамеру факт, вызвавший неудовольствие. Главное, чтобы претензия не была голословной.

– К тому же в данной ситуации туристская фирма, видимо, предоставила информацию о будущей поездке в недостаточном объеме, – отметила Лилия Робская. – Отсюда и разочарование туристов, их недовольство организацией. Очень сильно влияют на оценку тура ожидания людей. Некоторые турфирмы готовят подробный информационный листок об условиях проезда и проживания, который подписывают обе стороны. Этот документ уже имеет юридическую силу. А потребители, в свою очередь, должны внимательно ознакомиться с договором, со всеми приложениями к нему – и лишь после этого ставить свои подписи.

Кстати, отсутствие информации о турпродукте – довольно распространенное нарушение закона о защите прав потребителей в туристическом бизнесе. В ходе проверок Роспотребнадзор часто сталкивается с ним – от отсутствия вывески на офисе турфирмы до сведений, касающихся стоимости услуг или потребительских свойств турпродукта. Многие компании не предоставляют данные о маршруте тура, не выдают турпутевки, не говорят клиентам о правилах въезда в чужую страну и проживания в ней, о документах, которые могут потребоваться за границей, не дают адреса и телефоны представительств консульств и посольств России. Все это является нарушением закона о защите прав потребителей.

### **Договоры защищают фирмы, а не туристов**

Лилия Робская сообщила, что в прошлом году было проверено 33 туристические фирмы в Иркутской области. В 25 из них выявлено 57 нарушений. Однако что касается фингарантий, то все проверенные компании соблюдали новое правило, находились в едином Федеральном реестре и имели банковские либо страховые гарантии.

– С момента вступления в силу закона о туристической деятельности турфирмы стали работать лучше. Это было очень заметно в ходе проверок, – подчеркнула Лилия Робская. – Нарушений стало гораздо меньше. Например, в 2006 году все проверенные туркомпании имели нарушения, нынче же встречались вполне законопослушные организации. К сожалению, не все туристические фирмы хорошо знакомы с новым законодательством, особенно с некоторыми его нюансами. Помимо этого, слабой стороной туркомпаний остаются договоры, заключаемые с клиентом. Этот документ должен прорабатываться для каждого клиента индивидуально, чего мы не увидели ни в одной иркутской турфирме.

Еще одним недочетом является то, что турфирмы стараются максимально подстраховать себя, поэтому в договорах очень хорошо прописывают свои права и обязанности потребителя, при этом уделяя мало внимания своим обязанностям и правам клиента. Такой документ в определенных ситуациях можно рассматривать как нарушение закона о защите прав потребителей.

– В случае расхождения условий договора, турпутевки либо информационного листка с действительностью турист имеет право предъявить свои претензии к компании, и последняя обязана их рассмотреть и дать ответ, – говорит Лилия Робская. – Но принять претензию или нет – это право туркомпаний. Если туристов не устроит ответ фирмы, то он может обратиться в мировой суд по адресу ее регистрации либо по месту жительства. Можно параллельно подать заявление в управление Роспотребнадзора. Мы, со своей стороны, проверим

туристскую организацию и при выявлении нарушения привлечем ее к административной ответственности. Но решение о компенсации морального или материального ущерба принимает только суд.

В этом году Роспотребнадзор запланировал проверить 25 иркутских туркомпаний. Кроме того, надзорный орган работает по обращениям граждан, что позволяет проводить внеплановый контроль над туроператорами и турагентами. Скорее всего, так же будут организованы совместные рейды Роспотребнадзора с агентством по туризму Иркутской области и правоохранительными органами – для пущей эффективности выявления нарушений.

Автор: Елена Пшонко   © Областная газета   ТУРИЗМ, ИРКУТСК   👁 2322   17.03.2008, 13:01   📌 192  
URL: <https://babr24.com/?ADE=44139>   Bytes: 8870 / 8842   Версия для печати

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

*Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:*

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

*Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:*  
[irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@gmail.com)

#### НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24\\_link\\_bot](#)  
Эл.почта: [newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

#### ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: [bratska.net.net@gmail.com](mailto:bratska.net.net@gmail.com)

#### КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь  
Телеграм: [@bur24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [bur.babr@gmail.com](mailto:bur.babr@gmail.com)

Иркутск: Анастасия Суворова  
Телеграм: [@irk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@gmail.com)

Красноярск: Ирина Манская  
Телеграм: [@kras24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [krasyar.babr@gmail.com](mailto:krasyar.babr@gmail.com)

Новосибирск: Алина Обская  
Телеграм: [@nsk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [nsk.babr@gmail.com](mailto:nsk.babr@gmail.com)

Томск: Николай Ушайкин  
Телеграм: [@tomsk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [tomsk.babr@gmail.com](mailto:tomsk.babr@gmail.com)

[Прислать свою новость](#)

#### ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: @babrobot\_bot  
эл.почта: eqquatoria@gmail.com

## **СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:**

---

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)