**Нарушения прав потребителей в сфере туризма**

К сожалению, большой выбор турфирм, не всегда гарантирует оказываемых качество туристических услуг. Судебная практика позволяет выделить наиболее распространенные правонарушения в области туристического обслуживания, к которым относятся следующие:

* Клиент не был должным образом проинформирован относительно предлагаемого туристического продукта.
* Причинение имущественного ущерба по вине исполнителя.
* Возникновения в месте пребывания туриста угрозы безопасности жизни, здоровья, свободы и целостности имущества.
* Уклонение турфирмы от возврата платежа, перечисленного за услуги.
* Банкротство туристической фирмы.
* Несоблюдение исполнителем добровольного порядка удовлетворения требований заказчика, установленных действующим законодательством.

Включение в соглашение пунктов, ущемляющих права туристов, к которым можно отнести:

1) Определение права туроператора не возвращать уплаченный платеж, при расторжении клиентом договорных отношений.

2) Взыскание неустойки за отказ заказчика от договорного соглашения;

3) Включение условия, позволяющего исполнителю изменять по своему усмотрению цену, потребительские характеристики, оказываемых услуг.

**Способы защиты потребительских прав**

Согласно нормам действующего законодательства при возникновении конфликта заказчик может урегулировать спор путем предъявления претензии (жалобы) или в судебном процессе.

**Направление претензии**

Претензию можно предъявить туроператору. Именно туроператор отвечает за качество предоставляемых услуг.

По общеустановленному требованию договор должен включать информацию о правилах направления претензии. При этом требования относительно качества услуг должны быть предъявлены исполнителю в течение двадцатидневного срока со дня окончания действия соглашения. Туроператор в десятидневный срок должен ее рассмотреть.

Претензия оформляется на бумажном носителе и должна содержать информацию о туроператоре, туристе, правовые основания и суть требования.

При получении неудовлетворительного результата рассмотрения претензии, потребитель вправе обратиться для решения конфликта в суд.

Необходимо учесть тот факт, что клиент может обратиться за компенсацией страхового возмещения в организацию, осуществлявшую финансирование (страховщику).

**Обращение в суд**

Споры по защите потребительских относятся к компетенции судов по месту нахождения ответчика или потребителя. Если заявленная сумма требования превышают 100 тыс. руб. иск предъявляется в федеральный судебный орган, если меньше этой суммы — в мировой.

При рассмотрении дел о правонарушениях, допущенных в отношении потребителей, госпошлина не уплачивается.

Исковое заявление оформляется в соответствии с установленными требованиями. Иск должен содержать информацию о судебном органе, об ответчике и истце. Необходимо подробно изложить обстоятельства правонарушения, а также правовое обоснование своей позиции.

Если единственным доказательством правонарушения являются свидетельские показания, потребуется участие свидетелей. Если самостоятельно пригласить свидетелей невозможно, можно подать ходатайство судье об их вызове.

При наличии документальных доказательств допущенных правонарушений их также необходимо представить в судебные органы.

Стоит учесть, что одной из особенностей доказательства в суде нарушения потребительских прав, возникших по причине предоставления туристических услуг ненадлежащего качества, является отсутствие необходимости проведения судебных экспертиз.

Если решение суда не удовлетворило потребителя, он вправе обжаловать его в апелляционных (кассационных), надзорных инстанциях.