

Итоги проведения «горячей линии» по туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом



Специалистами консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» (далее Учреждения) в период с 20 июня по 01 июля 2022 года проведена «горячая линия» по туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом.

Накануне проведения «горячей линии» был размещен анонс на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области», на сайтах администрации г. Смоленска и муниципальных образований Смоленской области, а также в СМИ:

«БЕЗФОРМАТА Смоленск», «БЕЗФОРМАТА Починок», «БЕЗФОРМАТА Шумячи», «БЕЗФОРМАТА Новодугино», «БЕЗФОРМАТА Велиж», «БЕЗФОРМАТА Рудня», «БЕЗФОРМАТА Красный», «БЕЗФОРМАТА Сычевка».

В рамках проведения тематического консультирования граждан по вопросам туристических услуг, поступило 10 обращений.

Наиболее востребованными оказались консультации по следующим направлениям:

- вопросы об отказе в возврате стоимости туристического продукта, а именно: обращения по отказу в возврате денежных средств за несостоявшуюся туристическую поездку в Турцию.

- что сделать, чтобы получить кэшбэк за детский отдых;

- о правомерности требования туроператора о доплате при отмене чартерного рейса;

- об алгоритме действий по возврату денежных средств за туристическую поездку в Сочи в связи с наводнением;

- о правомерности требования с туроператора неустойки и штрафа за нарушение срока возврата денежных средств за не состоявшийся тур;

- о том, за чей счет должна быть осуществлена доставка утерянного авиаперевозчиком багажа;

- о включение в договор об оказании туристских услуг условий, ущемляющих права потребителей.

В период проведения тематического консультирования специалистами Учреждения проведено 2 мероприятия, в том числе в дистанционном формате, направленных на информирование граждан по вопросам защиты прав потребителей туристических услуг.

В период проведения «горячей линии» разработана и размещена на официальном сайте учреждения памятка на тему «Памятка потребителю туристских услуг».

Памятки в рамках указанной темы были распространены в количестве 54 шт.