

статья.....



Фотографии NANCY RUPPRENT

Опять хочу в Париж...

Перед тем как подписать документ, его следует хотя бы прочитать. Прочитать следует внимательно - документы бывают разные. Может быть, расписываешься в ведомости на зарплату, а может быть, подписываешь долговое обязательство на крупную сумму. Поэтому просто прочитать финансовый документ мало - надо показать его юристу. И выслушать его (юриста) просвещенное мнение о том, соответствует документ требованиям закона или нет, какова ответственность сторон за неисполнение обязательств, насколько выгоден договор вам как клиенту, и вообще, стоит ли его подписывать. И только после того, как вы обретете полную уверенность в том, что в договоре ваши интересы соблюдены, можно ставить свою подпись под документом. Иначе беда...

Татьяна и Лариса подруги. Обе трудятся в российских представительствах известных иностранных фирм, обе любят путешествовать, поэтому единогласно приняли решение осенью 1998 года провести неделю в Париже. Не было единства только в одном: в какую туристическую фирму обратиться. Выбор был сделан неожиданным образом: хорошие знакомые Ларисы с телевидения порекомендовали обратиться в компанию «Интертур». «Ну уж если телевидение рекомендует... - подумали подруги, - значит, фирма солидная, значит, до Парижа доедем, а самое главное, за свои деньги отдохнем без приключений». Подумали и подписали, не читая, договор с фирмой «Интертур», а подписав договор, естественно, и деньги заплатили сполна, по 730 условных единиц с человека. По нынешнему курсу - 32 120 рублей. Деньги немаленькие. А перед самым вылетом неожиданность приключилась: тяжело заболела подруга Лариса - то ли инфекция, то ли простуда - температура под 40, тяжелые воспалительные процессы, короче, в таком состоянии не о Париже надо думать, а прямо-таки о бренности нашего существования. Смех смехом, а поездку надо отменять. Позвонила подруга Татьяна в фирму «Интертур», объяснила ситуацию и попросила либо поездку перенести, либо деньги вернуть: мол, рады бы лететь в Париж, но здоровье дороже... Здоровье и впрямь оказалось дорогим - денег не вернули. А вместо объяснений ответили: «Читайте договор». Теперь пришлось подругам внимательно прочитать то, что подписали. Почитаем и мы, почитаем и постараемся найти несоответствие пунктов договора и Закона РФ «О защите прав потребителя».

ДОСЬЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ
ФИРМА «ИНТЕРТУР»
ФИРМА «ИНТЕРТУР», ЛИЦЕНЗИЯ НА МЕЖДУНАРОДНУЮ ТУРИСТИЧЕСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ № 010696, НА ТУРИСТИЧЕСКОМ РЫНКЕ 6 ЛЕТ, ИМЕЕТ ОФИС НА КОМСОМОЛЬСКОЙ ПЛОЩАДИ (ПЛОЩАДЬ ТРЕХ ВОКЗАЛОВ) В БЫВШЕМ ДОМЕ КУЛЬТУРЫ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНИКОВ. «ИНТЕРТУР» АРЕНДУЕТ ЛЕВОЕ КРЫЛО ТРЕТЬЕГО ЭТАЖА ЗДАНИЯ. КРИТИЧЕСКИХ ПУБЛИКАЦИЙ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИРМЫ В ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ПРЕССЕ НАМ ОБНАРУЖИТЬ НЕ УДАЛОСЬ.



Договор «на покупку туристско-экскурсионной путевки» производит впечатление «послекризисной» продукции. Похоже, что с обвалом туристического рынка в России после 17 августа 1998 года руководство фирмы «Интертур» решило ни в коем случае полученных от клиента денег из рук не выпускать. Сразу бросаются в глаза штрафные санкции по отношению к клиенту, которые противоречат Закону РФ «О защите прав потребителей» (мы уже писали об этом в «Покупателе» № 5: «Горячие финские парни штрафуют московских заказчиков»). Однако пункт 3.2 договора прямо определяет размер неустойки, которую должен выплатить заказчик: от 30% в случае отказа от вояжа за 15 дней до даты поездки до 100% в случае отказа за 7 дней до даты поездки. В реальности это означает невозврат денег фирмой, так как клиент осуществляет 100%-ную предоплату в течение 7 дней и, по существу, фирма имеет у клиента беспроцентный кредит. Но этого мало. Такой договор обеспечивает получение прибыли как в случае выполнения обязательств перед клиентом, так и в случае отказа клиента от услуг турагентства. Это напоминает игру в наперсток - система продумана так, что клиенту выиграть невозможно. Какие слова говорит менеджер фирмы «Интертур» клиенту, что заставляет клиента подписать такой договор? С этим вопросом мы обратились к директору агентства «Интертур» Лидии Александровне Павловой. Госпожа Павлова с уверенностью ответила нам, что договор является типовым и что клиент не может его менять, но может не подписывать и обратиться в другое агентство, но и там такой же типовой договор. Короче, клиент обречен принять условия договора. Скажу честно, возражать и тем более просвещать госпожу Павлову у меня большого желания не было. Более того, собираясь на встречу в «Интертур», я планировал создать эдакий шедевр «разгромной публикации» о коварных бизнесменах, обманывающих бедных-несчастных доверчивых клиентов. В 1993 - 1994 годах это было бы актуально. Но сегодня 99-й. Сколько раз клиент может наступать на одни и те же грабли, а наступив, требовать от всего прогрессивного человечества (в том числе и от журналистов), чтобы немедленно спасали его деньги. Да, договор, предлагаемый клиенту фирмой «Интертур», противоречит требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей», да, мы обязаны поставить в известность об этом все контролирующие бизнес структуры, от Государственного антимонопольного комитета до налоговой инспекции включительно (и мы это уже сделали - это наша гражданская обязанность), но сейчас, после кризиса, туристический рынок находится в таком состоянии, что «добывать» в прессе одно туристическое агентство - значит, снизить спрос на турпоездки в целом. Поэтому предлагается компромиссное решение: подруга Татьяна в Париж все-таки съездила, правда, одна и, правда, имеет к фирме «Интертур» претензии по организации вояжа. Ее право предъявить претензии к фирме в судебном порядке, если этот иск состоится, мы об этом подробно расскажем. Подруга Лариса может попробовать отсудить свои 730 долларов, имея подписанный договор с фирмой «Интертур». Скажем сразу, это будет нелегко. А мы «отгузим» фирме «Интертур» ровно на 730 долларов антирекламу на страницах «Покупателя». По-моему, это честно! А всем читателям наш совет: читайте финансовые документы перед тем, как их подписывать. Денег сейчас у всех немного, давайте тратить их разумно и эффективно.



С Шоном Коннери на рыбалке

Эта забавная картинка на тему отдыха и туризма взята нами из популярной «Коллекции маразма» Артемия Лебедева (сайт www.tema.ru).

Слева направо: Стивен Спилберг (режиссер), Шон Коннери (Джеймс Бонд) и Гэрисон Форд (Индиана Джонс). Они не на рыбалке, как гласит подпись, а с ружьями на фоне стенда для стрельбы по тарелочкам.

Наверное, тоже в «Интертуре» путевки покупали...