

Мошенничество в туристической сфере

Мошенничество в сфере туризма, считается одним из распространенных способов обмана граждан. Туроператоры и турагенты привлекают клиентов специальными предложениями, акциями, выигрышными билетами, однако бывают случаи, когда планы на отдых портят недобросовестные турфирмы. Сегодня на рынке легально занимаются туристическим бизнесом около 70% организаций.

К основному виду туристического мошенничества относится ненадлежащее выполнение обязательств со стороны организации. Как правило, граждан привлекают большими скидками и низкими ценами.

Ежегодно сотрудники полиции возбуждают уголовные дела по фактам мошенничества, связанные с хищением денежных средств клиентов турфирм. За прошедший год в Челябинске к уголовной ответственности были привлечены два должностных лица, жертвами которых стали более 70 жителей города.

Сотрудники полиции Челябинской области совместно с представителями туристических организаций напоминают простые правила, выполняя которые вы обезопасите себя от недобросовестных туристических компаний:

- прежде чем, заключить договор, изучите историю фирмы и отзывы о ней;
- внимательно читайте условия договора на туристическое обслуживание;
- в договоре по предоставлению туристических услуг должны быть указаны: название туристической фирмы, юридический и фактический адрес, реквизиты организации, страховая сумма;
- при оплате клиент должен получить финансовый документ (туристическая путевка или кассовый чек).

Если элементарная осторожность не помогла вам избежать факта мошенничества со стороны туристической организации, незамедлительно обратитесь с заявлением в полицию. Мошенникам может грозить наказание в виде лишения свободы на срок до десяти лет со штрафом в размере до одного миллиона рублей или в размере заработной платы или иного дохода, осужденного за период до трех лет либо без такового и с ограничением свободы на срок до двух лет либо без такового (часть 4 статьи 159 Уголовного кодекса Российской Федерации).

«Мы только что открылись»

Если вы пришли в агентство, которое на днях открылось на соседней улице, и вам говорят: «У нас пока что нет своего сайта, так как он в разработке», если номер телефона не городской, а мобильный, если адрес почты заканчивается бесплатным доменом (@mail.ru, @yandex.ru и др.), то лучше сразу уйти. Нормальное агентство не откроется без подготовки.

Туроператор – организация, которая создает пакетные туры и реализует их через сеть турагентств. Агент не имеет права сам сформировать вам поездку, он может лишь предложить готовый вариант.

Сомневаетесь? Проверьте документы

В первую очередь обратите внимание на ИНН агентства. Обычно он указан на сайте либо в документах, которые вы можете посмотреть в офисе.

Да, конечно, подставная компания может предоставить фальшивый документ. Чтобы убедиться, что это не так, вы можете проверить индивидуальный номер в реестре ассоциации «Турпомощь», в Общероссийском генеральном реестре туристических агентств, а туроператора проверить через базу Единого федерального реестра на сайте Ростуризма.

Хороший туроператор не доверит продажу туров сомнительному турагентству, а хорошее турагентство не будет работать с сомнительным туроператором.

Сезон имеет значение

Если агентство открылось в разгар сезона, то это тоже повод не доверять ему. Новые организации должны начинать работу где-то с зимы, чтобы успеть провести маркетинговую кампанию и найти клиентов к летнему сезону отпусков.

Смотрите отзывы

Хорошо, если у агентства есть страница в соцсетях, где в обсуждении участвуют обычные пользователи. Также существует множество сайтов-«отзовиков» или форумов, где туристы дают честную оценку. Понятно, что и там могут быть заказные тексты, но если оператор или агент недобросовестный, то найдутся возмущенные покупатели, которые опишут негативный опыт, и компания не сможет удалить пост. Кроме того, лучше начать планирование поездки с опроса знакомых, какими агентствами они пользовались и где им организовали комфортный отдых и обслужили по высшему разряду, а где нет.

Не спешите подписывать документ!

Если вам протянули договор, состоящий из одного листочка, не подписывайте эту бумагу! На самом деле описание всех основных условий и нюансов занимает около двенадцати страниц. Посмотрите и на чек. Турагентства должны иметь онлайн-каассу, то есть вам должны выдать обычный напечатанный чек, а не кассовый ордер, написанный от руки.

В пакете должна быть медицинская страховка. Она должна покрывать медицинские расходы на 30 тысяч долларов (2 миллиона рублей). Ее нельзя убрать из пакета, даже если клиент уже застрахован. Есть и страховка от невыезда, чтобы клиент спокойно вернул свои

деньги, если вдруг в отпуск он по каким-то причинам не улетел (она не входит в пакет, но ее можно купить отдельно).

«Сколько, сколько?..»

Есть средняя стоимость путевки в определенную страну и в отель определенного класса. Если вам предложили стоимость ниже, есть повод задуматься.

Агент получает определенную комиссию с продажи тура – это 7–8%. Если вам предлагают скидку в 10–50%, то, скорее всего, вас пытаются обмануть.

Что касается «горящих» путевок, то сегодня это уже устаревающее понятие. Обычно под ними подразумеваются просто недорогие туры. Конечно, бывают путевки, которые агентство уже выкупило, но не продало, и тогда в последний момент тур могут продать по сниженной цене, чтобы вернуть уже потраченные деньги. Но такое бывает не так часто, поскольку большая часть путевок раскуплена уже за несколько месяцев до поездки. Туристы стали прагматичнее и заранее планируют поездку. Бывают отказные туры – когда клиент изменил планы или заболел и не может поехать. Но обычно у агента уже есть постоянные, легкие на подъем заказчики, которым поездка будет предложена первым.

Самая выгодная путевка – купленная за несколько месяцев до поездки. Ради того, чтобы не простаивать в несезон, многие отельеры дают хорошие скидки на «горячий» сезон туроператорам при условии получения денежных средств заранее. Таким образом, у туроператора появляется возможность снизить цену на туристическую путевку за счет бронирования и оплаты в «низкий» сезон.

Как недобросовестное агентство может обмануть туриста?

Кроме того, что мошенники могут исчезнуть после получения оплаты, есть более аккуртная махинация. Выглядит она так.

Клиент приходит в агентство и говорит: «Везде эта путевка стоит 200 тысяч, а сколько у вас?» И ему отвечают: «120». Клиент радостно оплачивает сумму и ждет отпуска. За 1–2 дня перед вылетом агент сообщает ему, что выбранный отель вдруг перестал принимать туристов, и предлагает выбрать что-то из других вариантов. Человек расстроен, тур оплачен, деваться некуда, и он соглашается на альтернативу. В итоге оказывается не в пяти-, а в трехзвездочном отеле, который к тому же стоит меньше, чем внесенные деньги.

– В данном случае происходит то, что недобросовестное агентство обманывает вас с самого начала. Они говорят вам, что вы поедете в «ультра 5 звезд», «все включено» и так далее, но на самом деле для вас уже заранее определили отель с худшими условиями, – подытоживает **Сергей Голов**.

Нередко турист сам виноват. Он приходит и сразу начинает выпрашивать скидку – мошенники охотно работают именно с этой категорией, так как такие цепляющиеся за скидки клиенты менее бдительны.

Не нужно вестись на скидки. Добросовестные агентства если и делают их, то постоянным клиентам, и то не на весь тур, а на его часть, например, на оформление визы. Во-первых, компании нужно оплачивать аренду, вносить коммунальные платежи и нести другие расходы. Продавать путевки с приятной скидкой всем желающим им невыгодно. Во-вторых, цена зависит от туроператора. Просить сделать скидку у агента – это как

уговаривать кассира в супермаркете продать молоко подешевле. Туристу стоит смириться с тем фактом, что примерно похожий отдых везде будет стоить одинаково.

Туры-сюрпризы: выгода или развод?

Такие туры действительно чаще стоят дешевле, но прямого обмана в них нет.

Выглядит это так: клиент покупает тур, где указаны, например, страна, город, количество звезд отеля, но его название не уточняется. Это похоже на рулетку: бывают совершенно разные пятизвездочные отели. Случается, что гостиница только что открылась и ей нужно продвижение. Тогда отельеры предлагают оператору номера бесплатно, поэтому две трети стоимости такого тура составляют авиабилеты. Турист заранее не знает, попадет он в хороший, приятный отель, в который агентство не успело распродать все места (такое бывает редко), или в гостиницу, где пахнет краской. Не знает, будут выходить окна на море или на стройку (в принципе агент не может гарантировать определенный вид из окна). Не знает, как далеко придется добираться до моря или центра города. Такой опцией чаще пользуются молодые люди, которым не сильно важны условия и у которых нет большого бюджета.