

Судья [REDACTED]

Апелляционное производство № [REDACTED]

## АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

«24» августа 2020 г.

г. Москва

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего судьи [REDACTED] и судей [REDACTED], [REDACTED] при секретаре (помощнике судьи) [REDACTED], рассмотрев в открытом судебном заседании по докладу судьи [REDACTED] гражданское дело № [REDACTED] по апелляционной жалобе истца [REDACTED] на решение Хорошёвского районного суда г. Москвы от 13 января 2020 года, которым постановлено:

исковые требования [REDACTED] удовлетворить частично; взыскать с ООО [REDACTED] в пользу [REDACTED] денежные средства, уплаченные по договору, в размере 32 577,44 руб., неустойку в размере 32 577,44 руб., компенсацию морального вреда в размере 500 руб., штраф в размере 32 827,44 руб.;

в остальной части исковых требований [REDACTED] отказать; взыскать с ООО [REDACTED] в бюджет г. Москвы государственную пошлину в размере 2 154,64 руб.;

в удовлетворении исковых требований [REDACTED] к [REDACTED] [REDACTED] о защите прав потребителя отказать,

установила:

[REDACTED] обратился в суд с иском к ООО [REDACTED], ООО [REDACTED] о взыскании уплаченных по договору денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа.

В обоснование заявленных требований истец указал, что 12.09.2019 между ним и ООО [REDACTED] был заключен договор о реализации туристского продукта № [REDACTED] согласно п.1.1 которого турагент, действуя по поручению туроператора и от его имени, обязуется по заданию заказчика оказать услуги по реализации заказчику туристского продукта.

Согласно п.1.2 договора, согласованное сторонами задание заказчика, включающее в себя перечень и потребительские свойства тура, определяются положениями приложений №№ 1, 2 договора.

Стоимость тура в размере 149 000 руб. была оплачена истцом в полном объеме.

Вместе с тем, при заключении договора менеджер турагента ошибочно проинформировал туристов об отсутствии необходимости оформления визы для граждан Республики Армения для въезда в Доминиканскую Республику, что не соответствовало действительности.

Срок исполнения однократной туристической визы в посольстве Доминиканской Республики составляет 10 рабочих дней.

Таким образом, турагент заключил заведомо неисполнимый договор о реализации туристического продукта.

18.09.2019 истец обратился с заявлением о возврате денежных средств,



уплаченных по договору, ответа на которую не поступило.

На основании изложенного истец просил суд расторгнуть договор о реализации туристского продукта № [REDACTED] от 12.09.2019; взыскать с ответчиков уплаченные по договору денежные средства в размере 149 000 руб., неустойку в размере 149 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., штраф.

Суд первой инстанции постановил вышеназванное решение, об отмене которого просит истец по доводам апелляционной жалобы.

Изучив материалы дела, выслушав представителя истца – адвоката Воробьева А.С., представителя ответчика ООО [REDACTED] по доверенности [REDACTED] и обсудив доводы жалобы, судебная коллегия приходит к следующему.

В соответствии с ч.1 ст.327.1 ГПК РФ, суд апелляционной инстанции рассматривает дело в пределах доводов, изложенных в апелляционной жалобе, представлении и возражениях относительно жалобы, представления.

Согласно ст.330 ГПК РФ, основаниями для отмены или изменения решения суда в апелляционном порядке являются:

- неправильное определение обстоятельств, имеющих значение для дела;
- недоказанность установленных судом первой инстанции обстоятельств, имеющих значение для дела;
- несоответствие выводов суда первой инстанции, изложенных в решении суда, обстоятельствам дела;
- нарушение или неправильное применение норм материального права или норм процессуального права.

При рассмотрении данного дела требования норм действующего законодательства судом первой инстанции соблюдены не были.

Частично удовлетворяя исковые требования, суд первой инстанции пришел к выводу о том, что договор о реализации туристского продукта был расторгнут по инициативе заказчика, в связи с чем возврату подлежат уплаченные им денежные средства за вычетом фактически понесенных туроператором расходов.

При этом суд руководствовался положениями ст.32 Закона о защите прав потребителей, предоставляющей потребителю право отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Вместе с тем, основаниями заявленных [REDACTED] исковых требований являлись иные основания, предусмотренные ст.10, 12, 29 Закона о защите прав потребителей, а именно наличие недостатков оказания услуги по реализации туристского продукта.

В соответствии с ч.1 ст.1 Федерального закона от 24.11.1996 № [REDACTED] ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туристский продукт представляет собой комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей (п.1 ст.10 Закона о защите прав потребителей).

Согласно ст.4 Закона о защите прав потребителей, исполнитель обязан



оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказанной услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами, или в установленном ими порядке, предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу соответствующую данным требованиям.

В силу п.1 ст.10 Закона о защите прав потребителей, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с п.2 ст.12 Закона о защите прав потребителей, продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1-4 ст.18 или п.1 ст.29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ предусмотрено, что к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относится, в том числе, информация о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

В силу п.22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждённых постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 (ред. от 30.11.2018), исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения, в том числе, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.

Из обстоятельств дела следует, что на момент заключения договора турагент ООО «[REDACTED]», действующий от имени и по поручению туроператора ООО «[REDACTED]», располагал сведениями о том, что туристский продукт предоставляет как в отношении гражданина РФ [REDACTED] так и в отношении гражданки Республики Армения [REDACTED]., поскольку при оформлении договора заказчиками были представлены удостоверяющие личность документы, включая паспорт гражданки Республики Армения (л.д.21), реквизиты которого указаны в приложении № 1 к договору (л.д.14).

В этом же приложении турагентом было указано, что виза для использования предоставляемого туристского продукта не нужна, что не соответствовало действительности, поскольку въезд граждан Республики Армения на территорию Доминиканской Республики осуществляется на основании визы.

В соответствии с п.1 ст.401 ГК РФ, лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины



(умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства.

Согласно п.2 ст.401 ГК РФ, отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство.

Следовательно, в соответствии с приведенными нормами закона, ответчик мог быть освобожден от ответственности в случае, если бы представил доказательства того, что обязательства по предоставлению туристского продукта им были исполнены надлежащим образом либо что его вины в ненадлежащем исполнении обязательств нет.

Вместе с тем, соответствующих доказательств суду представлено не было.

Основываясь на материалах дела, судебная коллегия приходит к выводу о том, что информация о необходимости наличия визы для граждан Республики Армения при въезде в Доминиканскую Республику должна была быть представлена заказчику при заключении договора о реализации туристского продукта, чего сделано не было. Напротив, в приложении № 1 к договору турагентом были указаны заведомо недостоверные сведения об отсутствии необходимости в наличии визы.

В соответствии со ст.6 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Согласно ст.9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ, туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

В силу ст.17.4 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ, существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

При указанных обстоятельствах решение Хорошёвского районного суда г.Москвы от 13.01.2020 подлежит отмене с постановлением по делу нового решения, которым искивые требования [REDACTED] подлежат частичному удовлетворению.

Судебная коллегия считает возможным взыскать с ООО «[REDACTED]» в пользу [REDACTED] уплаченные по договору денежные средства в размере 149 000 руб., неустойку в порядке п.5 ст.28 Закона о защите прав потребителей, с применением ст.333 ГК РФ, в размере 50 000 руб., компенсацию морального вреда в соответствии со ст.15 Закона о защите прав потребителей в размере 5 000 руб., штраф на основании п.6 ст.13 Закона о защите прав потребителей, с применением ст.333 ГК РФ, в размере 50 000 руб.

Оснований для удовлетворения требований, предъявленных к турагенту ООО «[REDACTED]» судебная коллегия в силу приведенных норм действующего



законодательства не усматривает.

В соответствии с п.3 ст.17 Закона о защите прав потребителей, истец освобожден от уплаты государственной пошлины.

Согласно ст.103 ГПК РФ, государственная пошлина, от уплаты которой истец освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

В связи с этим, с ООО «[REDACTED]» в бюджет г. Москвы надлежит взыскать государственную пошлину в сумме 5 480 руб. (5 180,00 руб. + 300 руб.).

На основании изложенного, руководствуясь ст.328-329 ГПК РФ, судебная коллегия

**определила:**

решение Хорошевского районного суда г. Москвы от 13 января 2020 года отменить.

Постановить по делу новое решение, которым исковые требования удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «[REDACTED]» в пользу [REDACTED] уплаченные по договору денежные средства в размере 149 000 руб., неустойку в размере 50 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., штраф в размере 50 000 руб.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с ООО «[REDACTED]» в бюджет г. Москвы государственную пошлину в размере 5 480 руб.

Председательствующий:

Судьи:

Подлинное решение (определение) находится в гражданском деле № 2-453/20 года в Хорошевском районном суде г.Москвы



Подпись [Handwritten signature]

Секретарь Судебного отдела [Handwritten signature] 16.11.20

