

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

13 января 2020 года

Хорошевский районный суд г. Москвы в составе председательствующего судьи [REDACTED], при секретаре [REDACTED] рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № [REDACTED] по иску [REDACTED] к ООО «[REDACTED]», ООО «[REDACTED]» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратился в суд с иском к ответчикам о защите прав потребителя, ссылаясь на то, что 12.09.2019 между ООО «[REDACTED]» и [REDACTED] заключен договор о реализации туристического продукта № 4439. Согласно п.1.1 Договора Турагент, действуя по поручению туроператора Туроператора и от его имени, обязуется по заданию заказчика оказать услуги по реализации заказчику туристического продукта. Согласно п. 1.2 Договора согласованное Сторонами задание Заказчика, включающее в себя перечень и потребительские свойства Тура определяются положениями Приложений №№ 1, 2 настоящего Договора. Сведения о Туроператоре и его финансовом обеспечении указаны в Приложении № 3 к настоящему Договору. Согласно Приложению № 1 к Договору № 4439 [REDACTED] совместно с гражданкой Республики Армения - [REDACTED] [REDACTED] должны были вылететь с 19.09.2019 с Москвы, терминал Внуково - ЛА РОМАНА, дата прилета 01.10.2019. Турист исполнил свои обязательства в полном объеме, внес оплату по Договору в размере 149 000 руб. При заключении настоящего Договора менеджер Турагента ошибочно проинформировал Туристов об отсутствии необходимости оформления визы для граждан Армении. Данное обстоятельство указано в Приложении № 1 к настоящему Договору. Согласно информации, представленной в сети Интернет на официальной странице Посольства Доминиканской Республики http://embaiadadom.ru/visa_turismo.ru.html. срок исполнения однократной тур. визы - 10 рабочих дней. Таким образом, Турагент заключил заведомо неисполнимый договор о реализации туристического продукта. 18.09.2019 Турист обратился с письменной претензией с требованием возврата денежных средств, оплаченных по договору, однако ответа не поступило. В связи с чем просил суд расторгнуть Договор о реализации туристического продукта №4439 от 12.09.2019, взыскать с ответчиков в пользу истца оплаченные денежные средства по Договору о реализации туристического продукта №4439 от 12.09.2019 в размере 149 000 руб., неустойку в размере 149 000 руб., штраф в размере 50 % и моральный вред в размере 5000 руб.

Истец [REDACTED] и его представитель в судебном заседании поддержал заявленные требования, просил их удовлетворить в полном объеме.

Ответчик ООО «[REDACTED]» в судебном заседании возражал против удовлетворения заявленных требований, представил письменные возражения.

Ответчик ООО «[REDACTED]» в судебном заседании возражал против удовлетворения заявленных требований, представил письменные возражения.

3-е лицо [REDACTED] в судебное заседание явилась, поддержала заявленные требования.

Суд, выслушав явившиеся стороны, изучив материалы дела, приходит к следующему.

В соответствии со ст.421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

По правилам ст.309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно ст.310 ГК РФ, односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Односторонний отказ от исполнения обязательства, связанного с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности, и одностороннее изменение условий такого обязательства допускаются также в случаях, предусмотренных договором, если иное не вытекает из закона или существа обязательства.

В соответствии со ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Согласно ст.1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристским продуктом признается 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; формированием туристского продукта является деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

Согласно ст. 9 вышеуказанного Закона туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

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).

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

В соответствии со ст.10 указанного закона, 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.

Исходя из положений п. 2 ст. 779 ГК РФ, а также содержания преамбулы Закона РФ от 07 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей», положения данного Закона распространяются на заключенные с гражданами договоры по туристическому обслуживанию.

В соответствии со ст. 450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором. По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только: 1) при существенном нарушении договора другой стороной; 2) в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором. Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора. В случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным.

В соответствии со ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» заказчик (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. При этом доказать несение расходов должен ответчик.

Как следует из материалов дела и установлено в судебном заседании, 12.09.2019 между ООО «[REDACTED]» и [REDACTED] заключен договор о реализации туристического продукта № 4439. Согласно п.1.1 Договора Турагент, действуя по поручению туроператора Туроператора и от его имени, обязуется по заданию заказчика оказать услуги по реализации заказчику туристического продукта. Согласно п. 1.2 Договора согласованное Сторонами задание Заказчика, включающее в себя перечень и потребительские свойства Тура определяются положениями Приложений №№ 1, 2 настоящего Договора. Сведения о Туроператоре и его финансовом обеспечении указаны в Приложении № 3 к настоящему Договору. Согласно Приложению № 1 к Договору № 4439 [REDACTED] совместно с гражданкой Республики Армения - [REDACTED] должны были вылететь с 19.09.2019 с Москвы, терминал Внуково - ЛА РОМАНА, дата прилета 01.10.2019. Турист исполнил свои обязательства в полном объеме, внес оплату по Договору в размере 149 000 руб. При заключении настоящего Договора менеджер Турагента ошибочно проинформировал Туристов об отсутствии необходимости оформления визы для граждан Армении. Данное обстоятельство указано в Приложении № 1 к настоящему Договору. Согласно информации, представленной в сети Интернет на официальной странице Посольства Доминиканской Республики http://embaiadadom.ru/visa_turismo_ru.html. срок исполнения однократной тур. визы -

10 рабочих дней. Таким образом, Турагент заключил заведомо неисполнимый договор о реализации туристического продукта.

18.09.2019 Турист обратился с письменной претензией в ООО «[REDACTED]» с требованием возврата денежных средств, оплаченных по договору, однако ответа не поступило.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основание своих требований и возражений.

Из пояснений стороны истца следует, что сотрудники компании уверяли истца о том, что визу оформить будет возможно быстрее, а потом оказалось, что не успеют.

Из пояснений стороны ответчика ООО «[REDACTED]» следует, что турист сам отказался от вылета, до туриста была доведена информация о возможной задержке в оформлении визы, все было забронировано. От визы сам истец отказался при оформлении путевки.

Из пояснений стороны ответчика ООО «[REDACTED]» следует, что турист пояснял, что виза ему не нужна, до 18.09.2019 он не совершал никаких действий, не обращался за помощью в оформлении визы.

Из пояснений 3-го лица следует, что им не разясняли про визу. Если бы была нужна виза, они бы не брали данный турпакет.

Из разъяснений, содержащихся в п.50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", следует, что применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (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), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности").

В соответствии со статьей 22 ФЗ «О защите прав потребителей» требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней с даты получения соответствующего требования.

Судом установлено, что до настоящего времени ответчик ООО «[REDACTED]» как туроператор денежные средства не вернул, своих обязательств по Договору не исполнил, в части возврата денежных средств, за минусом понесенных затрат. В связи с чем, суд приходит к выводу, что требования к ООО «[REDACTED]» подлежат отклонению, как к ненадлежащему ответчику.

Так согласно письма от 16.10.2019 от ООО «[REDACTED]» на имя руководителю ООО «[REDACTED]» следует, что по результатам вашего письменного заявления считаем необходимым предоставить следующие комментарии. Согласно условиям, заключенного между нашими организациями договора, турагент имеет право в любое время отказаться от за бронированной

заявки в письменной форме. В этом случае туроператор возвращает туристу полученные в оплату услуг денежные средства с удержанием фактически понесенных туроператором расходов (п.1 ст. 782 ГК РФ, а также ст. 32 Закон РФ «О защите прав потребителей»), связанных с исполнением обязательств по данной сделке. ФПР, связанные с исполнением туроператором обязательств, включают расходы туроператора, оплаченные согласно договорным условиям с поставщиком услуг, сформировавшим турпродукт, которыми могут предусматриваться обязательства оплаты услуг после аннуляции. В связи с аннуляцией услуг по заявке № 6830162, фактически понесенные расходы составили 111 014,40 руб. За вычетом ФПР возврату подлежит часть стоимости услуг в размере 32 577,44 руб. Размер понесенных затрат определяет иностранный туроператор, сформировавший комплекс услуг для туристов.

Оценивая собранные по делу доказательства, суд приходит к выводу, что требование истца подлежат удовлетворению в части взыскания денежных средств по договору в размере 32 577,44 руб., т.е. фактически не понесенные расходы, поскольку договор расторгнут по инициативе истца, отказавшегося от турпродукта, денежные средства в данной части не возвращены в полном объеме, в суд не представлено доказательств в опровержении исковых требований.

Поскольку суд пришел к выводу о нарушении ответчиком принятых на себя обязательств по договору, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка в соответствии с п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требование потребителя о возмещении расходов на устранение недостатков работы (услуги) должно быть удовлетворено исполнителем в 10-дневный срок со дня предъявления требования. За просрочку его удовлетворения исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере 3% цены соответствующей работы (услуги) за каждый день просрочки, но не более всей цены работы (услуги). В связи с чем, суд полагает, что с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере 32 577,44 руб. исходя из стоимости невозвращенных денежных средств по туристическому продукту, с учетом фактически понесенных расходов.

На основании статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно п.45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Суд, оценивая причиненные истцу морально-нравственные страдания, вызванные неисполнением ответчиком принятых на себя по договору обязательств, учитывая необходимость участия в переговорах по вопросам урегулирования

возникшего спора и необходимости обращения в суд, считает правильным взыскать с ответчика денежные средства в счет компенсации морального вреда в размере 500,00 руб.

В соответствии со ст. 13 п. 6 Закона «О защите прав потребителей», за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования истца и с учётом их частичного удовлетворения судом, с ответчика подлежит взысканию штраф в размере 50% от присуждённой истцу суммы (32 577, 44 руб. + неустойку в размере 32 577, 44 рублей + моральный вред 500 рублей / 2).

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

В связи с чем с ООО «[REDACTED]» в бюджет города Москвы надлежит взыскать государственную пошлину в размере 2 154, 64 рублей.

Оценивая вышеизложенное, суд приходит к выводу об частичном удовлетворении требований истца.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ

РЕШИЛ:

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 рублей, моральный вред 500 рублей, штраф 32 827, 44 рублей, в остальной части исковых требований [REDACTED] отказать.

Взыскать с ООО «[REDACTED]» в бюджет города Москвы государственную пошлину в размере 2 154, 64 рублей.

В удовлетворении исковых требований [REDACTED] к ООО «[REDACTED]» о защите прав потребителя, отказать.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд в течение одного месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через Хорошевский районный суд г. Москвы.

Судья *подпись!* [REDACTED]

Определением судебной коллегии по гражданским делам МСС решение отменено.

Судья
Подпись (определено в гражданском деле № 2-453/18-0-00000 в Хорошевском районном суде г. Москвы)
Подпись

"КОПИЯ ВЕРНА" *подпись судьи*
Наименование должности уполномоченного работника федерального суда общей юрисдикции
Сефегар. Сибидов Е.А.
«16» 11 20 20

