

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

03 марта 2016 года

г. Казань

Приволжский районный суд г. Казани в РТ составе:
председательствующего судьи Зариповой Л.Н.,
при секретаре Мифтахутдиновой А.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по
иску З А Р. к обществу с ограниченной
ответственностью «Пегас Казань» о защите прав потребителя,

У С Т А Н О В И Л:

Истец обратился в суд с иском к ответчику о защите прав потребителя, указав в обоснование иска, что 20.10.2015 года между истцом и индивидуальным предпринимателем Л М.В. был заключен договор о реализации туристского продукта маршрутом Казань-Египет-Казань с датой вылета 08.11.2015 года, туроператором является ООО «Пегас Казань». В счет оплаты тура истцом оплачена сумма в размере рублей. В связи с обстоятельствами крушения российского самолета в Египте 31.10.2015 года истец решил отказаться от тура. 02.11.2015 года истец обратился к ИП Л М.В. с заявлением о расторжении договора и возврате денежных средств за тур с связи с беспокойной ситуацией в стране вылета-угрозой жизни и здоровью, а равно причинения имуществу истца и его семье. 07.11.2015 года истцом в адрес ответчика и третьего лица направлено повторное заявление о расторжении договора и возврате денежных средств. На заявление истца поступил ответ от ООО «Пегас Казань» о том, что денежные средства не могут быть возвращены в полном объеме, заявление от истца поступило ранее издания Указа Президента РФ от 08.11.2015 года, а также с тем, что туроператор фактически понес расходы. Данным отказом туроператора нарушаются права и законные интересы истца и членов его семьи.

На основании изложенного, истец просит взыскать с ответчика сумму уплаченных денежных средств за туристический продукт по договору о реализации туристского продукта от 20.10.2015 года в размере рублей, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере рублей, компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф за нарушение прав потребителя.

В ходе разбирательства представитель истца уточнил требования в части суммы неустойки в размере рублей, в остальной части требования оставил без изменения (л.д.79).

В судебном заседании истец и его представитель поддержали уточненные требования в полном объеме.

Представитель ответчика исковые требования признал частично по доводам, изложенным в отзыве (л.д. 87-91), в случае удовлетворения требований просил применить положения ст. 333 ГК РФ, уменьшив сумму неустойки и штрафа.

Третье лицо ИП М.В. и ее представитель пояснили, что требования являются обоснованными.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Согласно статье 421 Гражданского кодекса Российской Федерации Граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена настоящим Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством.

В соответствии со статьей 779 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

Правила настоящей главы применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 53 настоящего Кодекса.

В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туристский продукт - 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 (статья 10 названного Федерального закона).

В соответствии со статьей 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор отвечает перед туристами за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в

пределах своих обязанностей (полномочий). Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, - от своего имени.

В соответствии с пунктом 5 статьи 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

Статьей 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предусмотрено, что под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Согласно правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации, отраженной в пункте 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", 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.

В соответствии со статьей 4 Закона РФ « О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Из материалов дела следует, что 20 октября 2015 года между истцом З А.Р. (Турист) и индивидуальным предпринимателем Л М.В. (Туристическое агентство « ») (Агентство) заключен договор о реализации туристского продукта, по условиям которого Турист поручает, а Агентство обязуется от имени и за счет Туриста заключить договор о реализации туристского продукта, указанного в Приложении №1 – Египет Хургада на период с 08 ноября 2014 года по 17 ноября 2014 года для туристов З А.Р., З С.В., З М.А., З Д.А. стоимостью тура - рублей (л.д. 7-12).

Согласно Приложению №2 к договору о реализации туристского продукта от 20 октября 2015 года Туроператором является ЗАО «Пегас Казань», финансовое обеспечение –АО « » (л.д.13).

Во исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта истцом оплачена сумма в размере рублей, что подтверждается квитанциями (л.д 14) и не оспаривалось третьим лицом.

На основании договора № бронирования туристического продукта от 03 марта 2015 года (л.д.69-74) ИП М.В. по заявке тура истца № перечислила на счет ООО «Онлайн-Тур 116» по платежному поручению № от 20 октября 2015 года - рублей, по платежному поручению № от 26 октября 2015 года - рубль (л.д. 62-63). Комиссионное вознаграждение Турагента составило рублей.

ООО «Онлайн-Тур116» во исполнение обязательств по договору № от 05 февраля 2015 года, заключенному с ООО «Пегас Казань» (Туроператор) (л.д.92-105), перечислило последнему по заявке тура истца № 20 октября 2015 года сумму в размере рублей и 26 октября 2016 года - рублей копеек (л.д.62-63) на общую сумму рублей копеек.

На основании агентского соглашения № _____ от 23 апреля 2015 года ООО «Пегас Казань» (Агент) (л.д. 108-116) перечислило по заявке № _____ на счет Компании PEGAS TOURISTIK UK LIMITED 20 октября 2015 года - _____ рублей, 26 октября 2015 года – _____ рублей _____ копеек, что подтверждается платежными поручения № _____ и № _____ (л.д.117-118, 131,-132).

Из искового заявления, пояснений истца и его представителя следует, что в связи с обстоятельствами крушения российского самолета в Египте года истец решил не подвергать свою семью опасности и отказаться от тура.

02 ноября 2015 года истец обратился к ИП _____ М.В. с просьбой расторгнуть договор о реализации туристского продукта от 20 октября 2015 года и возврате денежных средств по причине беспокойной ситуации в стране вылета (Египет) (л. д.15).

07 ноября 2015 года истцом в адрес _____ ответчика и третьего лица направлено заявление, в котором просит расторгнуть договор о реализации туристского продукта от 20 октября 2015 года и вернуть денежные средства в размере _____ рублей (л.д. 16-17).

Согласно ответу ООО «Пегас Казань» по заявке, полученной от ИП _____ М.В. 02 ноября 2015 года, туристический продукт _____ был аннулирован 02 ноября 2015 года, то есть за 6 дней до начала предоставления туристических услуг. Рассмотреть обращение в рамках сложившейся ситуации с Арабской Республикой Египет не представляется возможным, так как Указ Президента РФ от 08.11.2015 №553 был издан уже после обращения об аннуляции тура. В соответствии со ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителя» готовы осуществить возврат денежных средств в размере _____ долларов США по курсу, действующему на день оплаты тура в адрес туроператора, за вычетом фактически понесенных расходов (л.д.18).

Из пояснений представителя ответчика следует, что расходами ООО «Пегас Казань» являются расходы по перечислению денежных средств иностранному туроператору. Для обеспечения исполнения обязательств ООО «Пегас Казань» произвело оплату услуг иностранному туроператору PEGAS TOURISTIK UK LIMITED на общую сумму _____ рублей _____ копеек. То есть, денежные средства истца 3 _____ А.Р. у ответчика отсутствуют. По информации, полученной от иностранного туроператора, размер фактически понесенных расходов по заявке № _____ с учетом соглашения с компанией –авиаперевозчиком составил _____ долларов _____ центов или _____ рубля _____ копеек. В обоснование представлены документы, поступившие от PEGAS TOURISTIK UK LIMITED (л.д.135-136)

В силу пункта 1 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг.

На основании пункта 3 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, в случае, когда невозможность исполнения договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик

возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Статьей 32 Закона РФ «О защите прав потребителя» потребитель вправе 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.

На официальном сайте Ростуризма www.russiatouris.ru в связи с обращениями туристов по вопросу возврата стоимости оплаченных туров в Египет, связанных с крушением российского самолета на Синайском полуострове 31 октября 2015 года и отказом туристов отправляться на отдых в эту страну, Федеральным агентством по туризму даны разъяснения, что в случае отказа от исполнения договора туристу возвращается денежная сумма цены туристского продукта за вычетом фактически понесенных туроператором (турагентом) расходов (если иное не предусмотрено договором). Фактически понесенные расходы должны быть подтверждены исполнителем документально.

Согласно Указу Президента Российской Федерации от 08.11.2015 №553 «Об отдельных мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий» органам государственной власти Российской Федерации, федеральным государственным органам, органам местного самоуправления, юридическим лицам, образованным в соответствии с законодательством Российской Федерации, организациям и физическим лицам, находящимся под юрисдикцией Российской Федерации, в своей деятельности указано исходить из того, что со дня вступления в силу настоящего Указа российским авиакомпаниям временно запрещается осуществлять воздушные перевозки (в том числе коммерческие) граждан с территории Российской Федерации на территорию Арабской Республики Египет, за исключением случаев осуществления воздушных перевозок (в том числе коммерческих) граждан Российской Федерации, направляемых органами государственной власти Российской Федерации и федеральными государственными органами на территорию Арабской Республики Египет в служебных целях. Рекомендовать туроператорам и турагентам на время действия запрета, установленного пунктом 1 настоящего Указа, воздерживаться от реализации гражданам туристического продукта, предусматривающего воздушные перевозки (в том числе коммерческие) граждан с территории Российской Федерации на территорию Арабской Республики Египет.

С учетом того, что договор о реализации туристского продукта, заключенного с истцом, был расторгнут по его инициативе 02 ноября 2015 года, Указ Президента Российской Федерации от №553 о запрете российским авиакомпаниям, рекомендации туроператорам и турагентам воздержаться от реализации гражданам туристического продукта, предусматривающего воздушные перевозки в Египет, был издан 08 ноября

2015 года, то есть, после того, как туроператором во исполнение обязательств были перечислены денежные средства на проживание в отеле и питание истца и членов его семьи в Египте, суд приходит к выводу, что в пользу истца подлежат взысканию с ответчика суммы за вычетом фактически понесенных туроператором расходов, связанных с уплатой стоимости проживания и питания в отеле иностранного государства.

Принимая во внимание, что сумма вознаграждения ИП М.В. составляет _____ рублей, ООО «Онлайн-Тур 116» - _____ рублей _____ копейки, фактически понесенные расходы туроператора – _____ рубля _____ копеек, с ответчика в пользу истца подлежат взысканию уплаченные по договору о реализации туристского продукта от 20 октября 2015 года денежные средства в размере _____ рублей _____ копеек.

При рассмотрении требования о взыскании неустойки за нарушение сроков удовлетворения требования о возврате денежных средств суд исходит из следующего.

Согласно статье 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии с пунктом 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Истец с учетом уточнения просит взыскать неустойку в размере _____ рублей за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о возврате денежной суммы за период с 13 ноября 2015 года по 11 января 2016 года.

Как следует из материалов дела, ответчиком в адрес истца претензия о возврате денежных средств направлена 07 ноября 2015 года, при этом документы, подтверждающие с точным указанием даты получения ответчиком претензии суду не представлены. Ответчик ООО «Пегас Казань» своим ответом от 26 ноября 2015 года предложил истцу возврат суммы за вычетом понесенных расходов (л.д. 18-19).

Поскольку денежные средства ответчиком в связи с получением претензии не были возвращены, расчет неустойки подлежит исчислению с 26 ноября 2015 года.

Статьей 333 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

По смыслу указанной нормы закона неустойка представляет собой меру ответственности за нарушение исполнения обязательств, носит воспитательный и карательный характер для одной стороны и одновременно, компенсационный, то есть, является возмещением потерь, вызванных нарушением обязательств для другой стороны, и не может являться способом обогащения одной из сторон.

Таким образом, при определении размера, подлежащей взысканию неустойки, суд, учитывая положения ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, принимая во внимание возражение ответчика, воспитательный характер неустойки, суд считает необходимым ее размер снизить до рублей, поскольку заявленный размер неустойки является несоразмерным последствиям нарушения обязательства.

С учетом изложенного с ответчика подлежит взысканию неустойка за нарушение сроков возврата денежных средств за не оказанные услуги в размере рублей.

В соответствии со ст. 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.

Согласно п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 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. Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального

вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости.

Требование истца о компенсации морального вреда суд находит обоснованным, поскольку установлен факт нарушения прав истца и его семьи, как потребителей туристических услуг, на возмещение убытков, связи с чем, истец не мог не испытывать нравственные страдания. Однако размер компенсации, которую истец просит взыскать в его пользу, суд считает завышенным, не соответствующим требованиям разумности и справедливости, истцом доказательства в обоснование размера заявленной компенсации не представлены. Суд, учитывая принцип разумности и справедливости, а также соблюдения прав и интересов сторон, считает необходимым взыскать в пользу истца с ответчика ООО «Пегас Казань» компенсацию морального вреда в размере _____ рублей.

Согласно пункту 6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

За не удовлетворение в добровольном порядке требований истца, как потребителя, который обращался к ответчику с претензией, а в дальнейшем в суд для защиты нарушенных прав, с ООО «Пегас Казань» подлежит взысканию штраф.

Учитывая возражение представителя ответчика, принимая во внимание, что штраф носит компенсационный характер, а не способ обогащения, суд, на основании ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации считает необходимым снизить размер штрафа до _____ рублей.

В соответствии с частью 1 статьи 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации с ответчика в бюджет муниципального

образования г. Казани подлежит взысканию государственная пошлина в размере _____ рублей _____ копеек.

Руководствуясь статьями 194-199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

Р Е Ш И Л:

Иск удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Пегас Казань» в пользу З А Р _____ рублей _____ копеек, уплаченные по договору о реализации туристского продукта от 20 октября 2015 года, неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств в размере _____ рублей, компенсацию морального вреда в размере _____ рублей, штраф за нарушение прав потребителя в размере _____ рублей.

В удовлетворении остальной части иска отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Пегас Казань» в бюджет муниципального образования г.Казани государственную пошлину в размере _____ рублей _____ копеек.

Решение суда может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Верховный суд Республики Татарстан в течение одного месяца со дня изготовления в окончательной форме через Приволжский районный суд г.Казани.

Судья: подпись

Копия верна

Судья Приволжского районного суда г. Казани



Л.Н. Зарипова

Приволжский районный суд города Казани
проверено и скреплено печатью _____ листов
подпись _____