

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

08 апреля 2015 года

город Саратов

Волжский районный суд г. Саратова
в составе председательствующего судьи Чечи И.В.,
при секретаре
с участием представителя Управления Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области –
, действует на основании доверенности № от г. сроком
на 1 год,

представителя общества с ограниченной ответственностью «Интур-Саратов»
– Т. действует на приказа № от г., решения № от

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека по Саратовской области в интересах неопределенного круга
лиц к обществу с ограниченной ответственностью «Интур-Саратов» о защите прав
неопределенного круга потребителей,

установил:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Саратовской области (далее - Управление
Роспотребнадзора по Саратовской области) обратилось в суд с иском к обществу с
ограниченной ответственностью «Интур-Саратов» (далее – ООО «Интур-Саратов») о
защите прав неопределенного круга потребителей в порядке ст. 46 ГПК РФ.

Требования мотивированы тем, что Управлением Роспотребнадзора по
Саратовской области проведена внеплановая проверка в отношении ООО «Интур-
Саратов» с целью установления соответствия деятельности данного общества
требованиям законодательств в сфере защиты прав потребителей. В процессе
проверки исследованы агентский договор от 21.08.2014 г. ООО «Интур-Саратов» с
К. , подписанный директором ООО «Интур-Саратов» Т
, типовая форма агентского договора, заключаемая ООО «Интур-Саратов» с
физическими лицами (неопределенным кругом лиц), заверенная печатью и подписью
директора Т. По результатам рассмотрения указанных документов,
установлено, что в названном агентском договоре от 21.08.2014 г. и в типовой форме
данного агентского договора содержатся условия, ущемляющие установленные
законом права потребителя, а именно: пункт 3.3 агентского договора гласит «Если
принципал желает изменить условия ранее подтвержденного тура, в том числе
гостиницу, например по причине нахождения в Интернете плохих отзывов или
другой причине, дату вылета, количество дней тура, изменить фамилию или
количественный состав выезжающих, то прежний заказ считается аннулированным и
принципал должен сделать новый заказ. В этом случае принципал оплачивает агенту
фактические понесенные затраты по организации предыдущего тура». В пункте 6.2
агентского договора от 21.08.2014 г. и в типовой форме данного агентского договора
также содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителя,

а именно: «Досудебный претензионный порядок считается обязательным». В пункте 6.2 агентского договора от 21.08.2014 г. и в типовой форме данного агентского договора, также содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителя, а именно: «Если туроператору не удалось устранить обнаруженные и запротоколированные недостатки на месте, принципал может в течение 20 дней после конца тура представить агенту или непосредственно туроператору претензию. По истечении этого срока претензии агентом не принимаются. При отсутствии соответствующего протокола, <...>, претензия считается не поданной, и не может быть принята к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба, расходов, выплате штрафа, пени, процентов, неустойки, морального вреда, об уменьшении цены и т.д. считаются необоснованными, обязательства агента прекращаются прощением клиентом долга». Также ООО «Интур-Саратов» нарушило требование ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а именно пункт 3.1.3, пункт 3.1.4 агентского договора от 21.08.2014 г. и типовой формы данного агентского договора устанавливают размер фактически понесенных расходов в процентном соотношении в зависимости от сроков аннуляции. «В соответствии с условиями договора Агент с Туроператором и, в свою очередь, Туроператора с организациями, оказывающими включенные в Туристический продукт услуги, размер фактически понесенных расходов, в зависимости от сроков аннуляции составляет: более 31 дней - 10% от стоимости тура, от 31 до 15 дней до вылета (отъезда) - 50% от стоимости тура, от 14 до 8 дней до вылета (отъезда) - 100% от стоимости тура». «Тариф Туроператора за аннуляцию туров на период высокого сезона - Новый год, Рождество католическое и православное, весенние каникулы, осенние каникулы, майские праздники, август составляет 100% (сто процентов) от стоимости тура, независимо от того, за сколько дней до вылета (отъезда) осуществляется аннуляция тура». За нарушение действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей директор ООО «Интур-Саратов» Т. , привлечена к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Постановление обжаловано не было. Истец считает, что вступившее в силу решение суда должно быть доведено до сведения потребителей в течение 10 дней через СМИ или иным способом.

Истец, ссылаясь на вышеуказанные обстоятельства, просит признать противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действия ООО «Интур-Саратов» на момент проверки, связанные с реализацией услуг в нарушение Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», выражающиеся в том, что при заключении договоров включаются условия, ущемляющие установленные законом права потребителя, а именно: пункт 3.3 агентского договора от 21.08.2014 г., заключенного между ООО «Интур-Саратов» и К. , и в типовой формы данного агентского договора устанавливает, что, если принципал желает изменить условия ранее подтвержденного тура, то прежний заказ считается аннулированным, и потребитель должен сделать новый заказ и оплатить фактически понесенные расходы по организации предыдущего тура, пункт 6.2 агентского договора от 21.08.2014 г. и в типовой формы данного агентского договора обязывает потребителя соблюдать обязательные претензионный досудебный порядок, пункт 6.2 агентского договора от 21.08.2014 г. и в типовой формы данного агентского договора устанавливает, что претензия потребителя считается не поданной и не может быть принята к рассмотрению при отсутствии

протокола, пункт 3.1.3 и 3.1.4 агентского договора от 21.08.2014 г. и в типовой формы данного агентского договора устанавливает размер фактически понесенных расходов в процентном соотношении в зависимости от сроков аннуляции; обязать ООО «Интур-Саратов» исключить из договора о реализации туристического продукта условия, ущемляющие установленные законом права потребителей, обязать ООО «Интур-Саратов» довести до сведения потребителей решение суда в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом.

Представитель истца в судебном заседании требования поддержал и просил их удовлетворить. Дал пояснения аналогичные изложенным в иске. Пояснил, что доказательств устранения выявленных нарушений в Управление Роспотребнадзора по Саратовской области от юридического лица не поступало.

Представитель ответчика в судебном заседании не возражал против удовлетворения иска. Пояснил, что с выявленными нарушениями согласен, постановление о привлечении к административной ответственности им не обжаловано и вступило в силу. Административный штраф оплачен. Выявленные нарушения на данный момент устранены.

Представитель прокуратуры в судебное заседание не явился, о месте и времени рассмотрения дела извещен надлежащим образом, о причинах неявки не сообщил, об отложении рассмотрения дела не ходатайствовал.

С учетом положений ст. 167 ГПК РФ, суд определил рассмотреть дело в отсутствие не явившихся лиц.

Выслушав пояснения сторон, исследовав материалы дела, суд находит иск подлежащим удовлетворению по следующим основаниям.

В силу ст. 46 ГПК РФ в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

Согласно ст. 452 ГК РФ соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев не вытекает иное. Требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии - в тридцатидневный срок.

В силу ст. 453 ГК РФ при изменении договора обязательства сторон сохраняются в измененном виде. В случае изменения или расторжения договора обязательства считаются измененными или прекращенными с момента заключения соглашения сторон об изменении или о расторжении договора, если иное не вытекает из соглашения или характера изменения договора, а при изменении или расторжении договора в судебном порядке - с момента вступления в законную силу решения суда об изменении или о расторжении договора.

Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» обязательный досудебный порядок по всем видам споров и составление протокола не предусмотрено.

Согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ № 2300-1) 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.

В соответствии со ст. 43 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Из материалов дела следует, что сотрудниками прокуратуры Волжского района г. Саратова совместно с сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Саратовской области проведена проверка соблюдения ООО «Интур-Саратов» требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В ходе проверки установлено, что в исследованном агентском договоре от 21.08.2014 г., заключенным между ООО «Интур-Саратов» с К , подписанном директором ООО «Интур-Саратов» Т , типовой форме агентского договора ООО «Интур-Саратов» с физическими лицами, вопреки требований указанных выше правовых норм, содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителя:

- пункт 3.3 агентского договора «Если принципал желает изменить условия ранее подтвержденного тура, в том числе гостиницу, например по причине нахождения в Интернете плохих отзывов или другой причине, дату вылета, количество дней тура, изменить фамилию или количественный состав выезжающих, то прежний заказ считается аннулированным и принципал должен сделать новый заказ. В этом случае принципал оплачивает агенту фактические понесенные затраты по организации предыдущего тура»;

- пункт 6.2 агентского договора и в типовой форме данного агентского договора: «Досудебный претензионный порядок считается обязательным»;

- пункт 6.2 агентского договора и в типовой форме данного агентского договора: «Если туроператору не удалось устранить обнаруженные и зафиксированные недостатки на месте, принципал может в течение 20 дней после конца тура представить агенту или непосредственно туроператору претензию. По истечении этого срока претензии агентом не принимаются. При отсутствии соответствующего протокола, <...>, претензия считается не поданной, и не может быть принята к рассмотрению, и требования о возмещении причиненного ущерба, расходов, выплате штрафа, пени, процентов, неустойки, морального вреда, об уменьшении цены и т.д. считаются необоснованными, обязательства агента прекращаются прощением клиентом долга»

- пункт 3.1.3, пункт 3.1.4 агентского договора и типовой формы данного агентского договора устанавливают размер фактически понесенных расходов в процентном соотношении в зависимости от сроков аннуляции «В соответствии с условиями договора Агент с Туроператором и, в свою очередь, Туроператора с организациями, оказывающими включенные в Туристический продукт услуги, размер фактически понесенных расходов, в зависимости от сроков аннуляции составляет: более 31 дней - 10% от стоимости тура, от 31 до 15 день до вылета (отъезда) - 50% от стоимости тура, от 14 до 8 дней до вылета (отъезда) - 100% от стоимости тура». «Тариф Туроператора за аннуляцию туров на период высокого

сезона - Новый год, Рождество католическое и православное, весенние каникулы, осенние каникулы, майские праздники, август составляет 100% (сто процентов) от стоимости тура, независимо от того, за сколько дней до вылета (отъезда) осуществляется аннуляция тура».

24.11.2014 г. в отношении директора ООО «Интур-Саратов» Т по факту выявленных указанных выше нарушений вынесено постановление по делу об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, и назначено административное наказание в виде штрафа в размере 1 500 руб. Событие административного правонарушения и выявленные нарушения директор общества не оспаривала, вину признала полностью.

Вышеуказанное свидетельствует, что на момент проведения проверки ООО «Интур-Саратов» осуществляло деятельность по оказанию туристских услуг неопределенному кругу лиц и включало в заключаемые с потребителем договоры о реализации туристического продукта условия, ущемляющие права потребителя, по сравнению с правилами, установленными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

При таких обстоятельствах суд полагает достаточными имеющиеся в материалах дела доказательства, свидетельствующие о нарушении ответчиком требований Закона РФ «О защите прав потребителей» и Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Кроме того, директор ООО «Интур-Саратов» в судебном заседании выявленные нарушения не оспаривала. Пояснила, что данные нарушения устранены, однако, вопреки требованиям ст. 56 ГПК РФ, доказательств этому не предоставлено.

В соответствии со ст. 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей. При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

При установленных обстоятельствах суд находит требования истца подлежащими удовлетворению, и полагает возможным признать на момент проведения проверки действия ответчика противоправными в отношении неопределенного круга лиц. Данное решение подлежит доведению до сведения потребителей в течение 10 дней со дня вступления решения суда в законную силу.

В силу ст. 103 ГПК РФ, ст. 333.19 НК РФ, с ответчика в доход бюджета муниципального образования «Город Саратов» подлежит взысканию государственная пошлина в размере руб. – за два требования неимущественного характера (признание действий противоправными, возложение обязанности исключить).

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьями 194-199 ГПК РФ, суд

решил:

Исковые требования удовлетворить.

Признать противоправными на момент проверки действия общества с ограниченной ответственностью «Интур-Саратов» в отношении неопределенного круга потребителей, связанные с реализацией услуг в нарушение Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», выражающиеся в том, что при заключении агентских договоров в пункты 3.3, 6.2, 3.1.3 и 3.1.4 включаются условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.

Обязать общество с ограниченной ответственностью «Интур-Саратов» исключить из договоров о реализации туристического продукта условия, ущемляющие установленные законом права потребителей.

Обязать общество с ограниченной ответственностью «Интур-Саратов» довести через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда в течение 10 дней со дня вступления решения суда в законную силу.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Интур-Саратов» в доход бюджета муниципального образования «Город Саратов» государственную пошлину размере руб.

Решение может быть обжаловано в Саратовский областной суд через Волжский районный суд г. Саратова в течение месяца со дня принятия судом решения в окончательной форме.

Мотивированное решение суда составлено 13.04.2015 г.

Судья *подпись*

И.В. Чеча

