



РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

г. Благовещенск

30 октября 2014 года

Благовещенский городской суд Амурской области в составе:
председательствующего судьи Кастрюкова Д.В.,
при секретаре Мамутиной Т.Н.,
с участием представителя истца [REDACTED] - [REDACTED], доверенность от 09.09.2014 г.,
представителя ответчика ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» - Каргалова Н.В.,
доверенность от 08.04.2014 г.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску [REDACTED]
к ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» о
защите прав потребителя, взыскании части стоимости туристической услуги, компенсации морального вреда,
штрафа, судебных расходов,

УСТАНОВИЛ:

[REDACTED] обратились в Благовещенский городской суд с настоящим иском к
ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс», указав в обоснование, что 20 июня 2014 года
[REDACTED] и ООО Турбюро «ДВ Феникс» был заключен договор на оказание туристических услуг №
1866-2014 от 20 июня 2014 года для двух человек - [REDACTED] и его супруги [REDACTED]. Общая цена
туристического продукта составила [REDACTED] рублей. Согласно приложению №1 к договору, отъезд из города
Хэйхэ в город Харбин и обратно осуществляется на поезде.

Кроме того, как следует из отчета об исполнении поручения по договору № [REDACTED] от 20 июня 2014
года, указанному в приложение № 3 к договору - в комплекс услуг туристического продукта входит - переезд:
Поезд Хэйхэ - Харбин; Поезд Харбин - Хэйхэ. Однако данные сведения не соответствовали действительности,
поскольку перевозка туристов в период времени с 02.07.2014 года по 08.07.2014 года по маршруту г. Хэйхэ – г.
Харбин; г. Харбин – г. Хэйхэ осуществлялась посредством автобуса.

Согласно п. 5,6 договора, любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь
при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны надлежаще уполномоченными на то
представителями сторон. Изменения и дополнения к договору осуществляются путем подписания сторонами
дополнительных соглашений и оформляются в виде приложений к договору.

Никаких дополнительных соглашений относительно изменений порядка перевозки туристов по
указанному маршруту со стороны Клиента подписано не было, кроме того, Туроператор Клиента об указанных
изменениях не уведомлял.

Ненадлежащее исполнение приобретенных услуг свидетельствует о неисполнении ответчиком условий
Договора, что является нарушением п. 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта,
утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452.

09 июля 2014 года [REDACTED] направил в адрес Туроператора Претензию с требованием о
выплате ущерба в размере [REDACTED] рублей. 17.07.2014 года поступил ответ, в котором указано, что туристические
услуги выполнены в полном объеме.

Между тем, качество предоставленных туристических услуг было на самом низком уровне и не
соответствовало оплаченным денежным средствам.

На протяжении всего нахождения на территории КНР истец и его супруга были фактически брошены в
чужой стране, оказались без помощи гида, либо какого иного лица от Туроператора, в связи с чем, испытывали
крайние неудобства, поскольку присутствовал языковой барьер, а также страх заблудиться или оказаться в
неприятной ситуации в незнакомой стране.

При размещении в поезде по маршруту г. Харбин – г. Пекин, г. Пекин – г. Харбин были выданы билеты
на проезд, согласно которым, у истца и его супруги, а также у других лиц группы были места в разных частях
поезда, в связи с чем, все были вынуждены самостоятельно регулировать вопрос о размещении в поезде.

Также при приезде из г. Пекина в г. Харбин группу никто не встретил, истец пытался звонить
непосредственно в ООО Турбюро «ДВ Феникс» по номеру, предоставленному Туроператором, однако в
помощи им отказали.

Затем также самостоятельно истцы вышли на китайского гида, который тут же «передал» их
представителю Туроператора. Данный гид разговаривала в очень грубой форме, пояснила, что они не ее
туристы и помогать ни в чем она им не будет. На просьбу покормить группу, она ответила отказом. Только
лишь после долгих уговоров, автобус остановился, и туристы были вынуждены покупать за свои денежные
средства бутерброды в кафе.

Считает, что неправомерными, непрофессиональными действиями сотрудников Туроператора истцам причинен моральный вред, выразившийся в нравственных страданиях, которые были причинены из-за грубого обращения сотрудников Туроператора, а так же истец и его супруга перенесли глубокие душевные переживания, огромные физические неудобства, в связи с тем, что сотрудники Туроператора предоставили ложную информацию о способе перевозке по маршруту г. Хэйхэ – г. Харбин, г. Харбин – г. Хэйхэ, предоставив автобус вместо оговоренного ранее поезда.

Ответчиком допущено одностороннее изменение условий договора в части замены транспортного средства осуществляющего перевозку туристов по маршруту Хэйхэ- Харбин; Харбин - Хэйхэ.

Просит взыскать с ООО Турбюро «ДВ Феникс» в пользу [REDACTED] денежную компенсацию за разницу в цене между билетами на поезд и билетами на автобус; компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей каждому истцу; судебные расходы на оплату юридических услуг в сумме [REDACTED] рублей, по оформлению доверенности в сумме [REDACTED] рублей, а также штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

В судебном заседании представитель истца [REDACTED] на исковых требованиях настаивала частично, пояснив, что права истцов, как потребителей туристического продукта, нарушены, т.к. ответчиком неправомерно были в одностороннем порядке изменены условия договора о виде транспорта, посредством которого осуществлялась поездка; истцы, оплатив свой отдых, вправе были рассчитывать на получение, но не получили туристическую услугу надлежащего качества, испытали стресс от пребывания в тур. поездке: по поводу дороги, на территории КНР, на обратном пути; в связи с этим требования подлежат удовлетворению, т.к. турбюро «Дальневосточный Феникс» выполняло свои обязательства по договору ненадлежащим образом.

Дополнительно представитель истца [REDACTED] пояснила, что стоимость передвижения туристов по территории КНР автобусом больше, чем стоимость проезда железнодорожным транспортом, в связи с чем исковые требования о взыскании сумм переплаты за туристическую услугу уточнению не подлежат, не должны рассматриваться судом; представленные документы о наводнении на территории КНР в 2013 г. должны быть расценены судом критически, т.к. договор оказания туристической услуги с ответчиком заключен в 2014 г.; также недостоверны пояснения представителя ответчика о том, что туристической компании об изменении порядка движения группы в КНР стало известно только 02.07.2014 г., т.к. ремонтные работы железной дороги были плановыми, о них было известно заранее.

Истцы, как видно из материалов дела, остались без сопровождения гида на территории КНР, не посещали экскурсий, имели проблемы с языковым барьером; договор не был изменен в установленном порядке, т.е. в письменной форме; об изменении условий предоставления туристической услуги истцы не были уведомлены заранее, были поставлены перед фактом на китайской стороне; справки китайской стороны о ремонте ж.д. полотна следует оценить критически, т.к. ремонт был плановым, о нем было известно заранее. На требованиях о взыскании разницы между стоимостью билетов на проезд ж.д. транспортом и автобусом не настаивает.

Представитель ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» [REDACTED] иск не признал, пояснив, что не соответствуют действительности доводы стороны истцов об изменении ответчиком в одностороннем порядке заключенного между ними договора оказания туристической услуги, т.к. договор был изменен по согласию сторон; такое согласие, в частности, на замену вида транспорта, посредством которого осуществлялась поездка, они выразили путем совершения конклюдентных действий, что возможно в силу п. 5.6 Договора; будучи информированными на Российской стороне о замене железнодорожного транспорта на автобусный на части маршрута г. Хэйхэ – г. Харбин, КНР, и обратно, истцы продолжили путешествие, притом что могли отказаться от поездки и остаться дома со всеми вытекающими последствиями для тур. оператора в виде возмещения им расходов на приобретение путевки, морального вреда, других убытков. Остальные доводы стороны истца не имеют доказательств.

На вопросы представителя истца [REDACTED] представитель ответчика [REDACTED] пояснил, что доказательств того, что договор оказания туристической услуги между сторонами был изменен в части вида транспорта именно в письменной форме нет; однако правомерной является возможность изменения договора и принятия этих изменения стороной истца путем совершения конклюдентных действий; о том, что перевозка будет совершаться автобусным транспортом истцы узнали на российской стороне; об этих форс-мажорных для сторон обстоятельствах тур. оператор узнал только 02.07.2014 г., предупредил туристов, которые могли отказаться от поездки; наличие форс-мажорных обстоятельств освобождает тур. оператора от ответственности; характер этих обстоятельств именно, как независимых от тур. оператора, подтверждается представленными ответчиком доказательствами.

Требования не подлежат удовлетворению, так обстоятельства ремонта ж.д. полотна на территории КНР для ответчика являлись форс-мажорными, о них стало известно лишь 02.07.2014 г.; в этот же день, на российской стороне все туристы были уведомлены об этом, дали письменное согласие на замену вида транспорта.

Представитель государственного органа, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области, привлеченного к участию в деле в порядке ст. 47 ГПК РФ определением суда от 07 октября 2014 года, Карякина М.А. в судебное заседание не явилась, о дне рассмотрения дела извещена надлежащим образом, просила рассмотреть дело в ее отсутствие. Правовую

позицию по делу изложила в представленном письменном заключении, согласно которому, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области полагает, что при заключении Договора туроператором ООО Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» не была предоставлена информация об изменении порядка перевозки туристов по установленному маршруту, а именно о том, что переезд по маршруту г. Хэйхэ – г. Харбин, г. Харбин – г. Хэйхэ будет осуществляться не на поезде, а на автобусе. Кроме того, не была предоставлена информация о потребительских свойствах туристского продукта, а именно, об отсутствии экскурсовода (гида), о размещении в поезде по маршруту г. Харбин – г. Пекин; г. Пекин – г. Харбин.

Находясь в путешествии, туристу, получающему некачественные услуги, не обязательно незамедлительно обращаться к принимающей стороне или незамедлительно информировать исполнителя, пытаться отправить претензию немедленно с места пребывания. Достаточно лишь зафиксировать каким-либо образом ненадлежащее качество услуг или их несоответствие услугам, предусмотренным договором, и затем, вернувшись из тура, предъявить претензию туроператору.

Кроме того, изменение в одностороннем порядке условий перевозки туристов, а также не предоставление экскурсовода (гида) являются существенным условием договора на оказание туристских услуг. Туроператор не имеет законного права в одностороннем порядке изменять существенное условие договора, не получив согласия туриста.

Если в судебном заседании будет установлено, что истец никакого дополнения к Договору о замене проезда не подписывал, а также истцом будут доказаны все доводы, изложенные в исковом заявлении, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области считает, что истец вправе требовать уменьшения цены оказанной услуги (разницу между билетами на поезд и билетами на автобус), поскольку в основе этого требования лежат соответствующие правовые нормы. В случае установления судом в ходе рассмотрения дела факта вынужденного осуществления истцами заявленных ими расходов, указанные расходы истцов подлежат взысканию с ответчика.

Выслушав пояснения представителей сторон, показания свидетеля, суд пришел к следующим выводам. Как видно из материалов дела, 20 июня 2014 года между [REDACTED] и ООО турбюро «ДВ Феникс» был заключен договор на оказание туристических услуг № 1866-2014 от 20 июня 2014 года для двух человек - [REDACTED] и его супруги [REDACTED]. Общая цена туристического продукта составила [REDACTED] рублей.

Согласно приложению №1 к договору, отъезд из города Хэйхэ в город Харбин, КНР, и обратно осуществляется на поезде.

Кроме того, как следует из отчета об исполнении поручения по договору № [REDACTED] от 20 июня 2014 года, указанному в приложении № 3 к договору - в комплекс услуг туристического продукта входит - переезд: Поезд Хэйхэ- Харбин; Поезд Харбин - Хэйхэ.

Судом установлено, что перевозка туристов в период времени с 02.07.2014 года по 08.07.2014 года по маршруту г. Хэйхэ – г. Харбин, г. Харбин – г. Хэйхэ, КНР, по железнодорожному маршруту не осуществлялась в связи с ремонтом железнодорожных путей на данном участке железной дороги, поврежденном в результате стихийного бедствия в августе-сентябре 2013 года (наводнения на реке Амур (Хэйлунцзян), что подтверждается справкой Международной туристической компании С ОО «Винтер Стар» («Дунчжисин») от 10.08.2014 года.

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся, 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, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

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.

Согласно ст. 161 ГК РФ, должны совершаться в простой письменной форме, сделки юридических лиц между собой и с гражданами.

Исходя из ст. 10 Закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации, реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, который заключается в письменном виде и должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству в области защиты прав потребителей.

В судебном заседании установлено, подтверждается пояснениями стороны истца, что об изменении условий договора в части замены транспортного средства, осуществляющего перевозку туристов по маршруту г. Хэйхэ – г. Харбин, г. Харбин – г. Хэйхэ дополнительных соглашений между сторонами подписано не было.

Не свидетельствуют об обратном и показания допрошенной в суде по ходатайству стороны ответчика в качестве свидетеля [REDACTED], которая пояснила, что работает групповодом в ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс», 02.07.2014 г. сопровождала группу по маршруту г. Харбин – г. Пекин, КНР, группа была смешанная; в тур. агентстве, по прибытии туда, была проинструктирована, что движение ж.д. транспорта в КНР невозможно из-за ремонта путей на участке пути г. Хэйхэ – г. Харбин; получила у администрации бланки письменных доп. соглашений с туристами об изменении условий проезда, с которыми направилась на таможню. Там, встретив туристов своей группы, она разъяснила ситуацию, предложила

заполнить и подписать доп. соглашения, что все туристы сделали добровольно; имелось по 2 экземпляра таких соглашений: по одному для организации и каждому из туристов. Так как с истцами при пересечении границы в обратном направлении произошел конфликт, они потребовали передать им указанные экземпляры доп. соглашений ответчика взамен «красных» списков, переданных им ранее свидетелем [REDACTED], как группе, которая путешествовала до г. Пекина; эти «красные» списки являются документами, удостоверенными печатями, по которым вся группа пересекла границу при въезде в КНР и которые необходимы были для возврата в таком же порядке всей группы в РФ; т.е. со стороны истцов имели место действия, подобные шантажу. [REDACTED] вынуждена была отдать доп. соглашения, т.к. в группе туристов, которые путешествовали до г. Харбина, были две беременные женщины, а также дети, которые были взволнованы; часть группы туристов, которые путешествовали до г. Пекина, общались с [REDACTED] на повышенных тонах, употребляли нецензурную брань. [REDACTED] как молодой работник, не знала, как действовать в такой ситуации, подобных случаев у нее прежде не было, до сих пор имела только хорошие отзывы о своей работе от других групп, поэтому решила отдать доп. соглашения взамен на «красные» списки, чтобы не участвовавшие в конфликте туристы могли вернуться домой, пройдя пограничное и таможенное оформление. [REDACTED] самой [REDACTED] перед началом поездки были информированы о том, что во время тур. поездки в г. Пекин, КНР, на участке маршрута: г. Хэйхэ – г. Харбин, а также обратно – г. Харбин – г. Хэйхэ, движение группы будет осуществляться не железнодорожным транспортном, а автобусным; они согласились с этим, это информирование имело место в РФ, о чем было заключено доп. соглашение.

На вопросы представителя истца Ковалевой Н.В. свидетель [REDACTED] показала, что сопровождение групп на территории КНР предусматривается до места назначения; сама [REDACTED] была ответственна за доставку группы в г. Харбин; пекинская часть группы в составе 7 чел., т.е. менее 10 чел., была направлена дальше по маршруту без сопровождения гида; харбинская часть группы оставалась на попечение [REDACTED]; пекинскую часть группы забирал китайский гид, очень хорошо владеющий русским языком. По прибытии в г. Харбин смешанную группу встречали 2 китайских гида: один – для харбинской части туристов, другой – для пекинской. Пекинскую группу встречал гид по имени Ваня, который быстро и без задержек расселил 7 туристов по 3-м номерам; утром две группы вместе позавтракали, после чего Ваня увез своих туристов на экскурсию; харбинская группа также посетила экскурсию. Затем Ваня отвез пекинскую группу на вокзал, где электропоездом отправил их в г. Пекин. Там их также встречал китайский русскоговорящий гид. За приобретение билетов сама [REDACTED] не отвечает, они приобретаются фирмой; так как уже 2 года сопровождает группы, свидетель знает, что размещение [REDACTED] по разным вагонам, несмотря на то, что они семейная пара, могло произойти, т.к. билеты предоставляются китайской стороной, возможно размещение членов одной группы по разным вагонам; [REDACTED] отвечала только за доставку групп в г. Харбин, в дальнейшем группой занимался китайский гид, который им раздал билеты, рассадил по вагонам и известил проводников о том, где российские туристы должны сойти. По возвращении в г. Хэйхэ члены пекинской группы выражали недовольство, при этом, употребляли нецензурную брань, это слышали все туристы; но за качество туристической услуги в г. Пекина свидетель ответственности не несет.

Группа из 33 человек в полном составе подписала дополнительное письменное соглашение на российской стороне, после того, как [REDACTED], прибыв на таможню, проверила их по спискам; это доп. соглашение было пописано и истцами, добровольно, впоследствии они потребовали экземпляр документа обратно; их пояснения по этому поводу, содержание которых излагает представитель истца в суде в своих вопросах свидетелю, о том, что такого соглашения не было, недостоверны; также недостоверны были претензии о том, что гид опоздала на таможню, прибыв не ко времени отправки группы. Свою работу гида [REDACTED] исполнила правильно; было подписано, как она припоминает, 33 дополнительных соглашения о внесении изменений в порядок проезда по территории КНР; каждого такого соглашения было по 2 экземпляра, в настоящее время экземпляр соглашения с истцами, который должен быть у туристической компании, у ответчика не находится, т.к. истцы его забрали у [REDACTED], как именно она уже объяснила: требуя вернуть экземпляры договора взамен удерживаемых пограничных списков. [REDACTED] имевшая до сих пор только положительные отзывы о своей работе, с такой ситуацией столкнулась впервые.

Несоблюдение простой письменной формы сделки, в соответствии со ст. 162 ГК РФ, лишает стороны права в случае спора ссылаться в подтверждение сделки и ее условий на свидетельские показания, но не лишает их права приводить письменные и другие доказательства.

Таким образом, показания свидетеля [REDACTED] судом не принимаются во внимание.

В соответствии с ч. 4.1 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.

Законодательством о защите прав потребителей предусматривается ответственность исполнителя за обнаруженные туристом (потребителем) недостатки в оказанной услуге. Недостаток - несоответствие услуги стандарту, условиям договора и обычно предъявляемым требованиям к качеству услуги.

В силу ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" обнаружение в услуге недостатков дает право туристу по своему выбору требовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Между тем, поскольку стороной истца требование о взыскании денежной компенсации за разницу в цене между билетами на поезд и билетами на автобус поддержано в судебном заседании не было, требования

не были изложены ясно, четко и определенно, с учетом принципа диспозитивности, суд полагает необходимым в удовлетворении заявленных требований в данной части отказать.

Право на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю, закреплено 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 (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ).

Согласно 151 ГК РФ при определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

В силу ст. 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

Согласно постановлению Пленума ВС РФ от 20 декабря 1994 года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» степень нравственных или физических страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств причинения морального вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий. Размер компенсации зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Согласно п. 45 Постановления от 28 июня 2012 года, 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.

При этом нарушение прав потребителя - истца действиями ответчика, судом установлены. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Исходя из требований разумности и справедливости при определении размера компенсации морального вреда, что предусмотрено ст. 1101 ГК РФ, принимая во внимание обстоятельства дела, суд полагает, что размер компенсации причиненных ответчиком нравственных страданий надлежит взыскать с ответчика в следующем размере: [REDACTED] рублей в пользу истца [REDACTED] рублей – в пользу истца [REDACTED], отказав в остальной части данного искового требования.

Согласно п. 6 ст. 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.

В соответствии с п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» 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).

При этом как усматривается из разъяснений, содержащихся в Обзоре законодательства и судебной практики Верховного Суда Российской Федерации за второй квартал 2007 года, размер присужденной судом компенсации морального вреда должен учитываться при определении размера штрафа, взыскиваемого с изготовителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, установленных законом.

Из дела видно, что истец обращался к ответчику с письменной претензией о добровольной выплате убытков в сумме [REDACTED] рублей. Претензия не была удовлетворена ответчиком. Между тем, данная претензия не содержит требований о возмещении морального вреда, а в удовлетворении требований в части возмещения

убытков истцу отказано. Таким образом, оснований для взыскания с ответчика в пользу истца штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя судом не усматривается.

В соответствии со ст. 98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных частью второй статьи 96 ГПК РФ. В случае, если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

Из материалов дела усматривается, что истцом [REDACTED] понесены расходы по оформлению доверенности представителю — [REDACTED] рублей, что видно из справки нотариуса от 09 сентября 2014 года.

Указанные расходы являлись необходимыми для дела и подлежат возмещению за счет ответчика в силу ст. 98 ГПК РФ.

Факт несения истцом [REDACTED] расходов на оплату услуг представителя подтверждается договором от 01 сентября 2014 года, согласно которому стоимость услуг представителя истцом [REDACTED] оплачена в размере [REDACTED] рублей.

В силу ст. 100 ГПК РФ, суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца [REDACTED] возмещение судебных расходов на оплату услуг представителя в сумме [REDACTED] рублей, полагая данный размер соответствующим критерию разумности пределов возмещения, конкретным обстоятельствам дела в соотношении с объектом судебной защиты по данному гражданскому делу, объему оказанных представителем услуг. В остальной части требований о взыскании представительских расходов истцу следует отказать.

В силу 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, в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

По настоящему делу при подаче искового заявления истцы были освобождены от уплаты государственной пошлины. С учетом удовлетворения иска и согласно ст. 333.19 НК РФ, суд считает, что с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере [REDACTED] рублей 00 копеек.

Руководствуясь ст.ст. 194 -199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Иск [REDACTED] к ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» о защите прав потребителя, взыскании части стоимости туристической услуги, компенсации морального вреда, штрафа, судебных расходов - удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» в пользу [REDACTED] компенсацию причиненного морального вреда в сумме [REDACTED] рублей, а также судебные расходы по оплате услуг представителя в размере [REDACTED] рублей, расходы на оформление доверенности представителю в сумме [REDACTED] рублей, а всего [REDACTED] рублей.

Взыскать с ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» в пользу [REDACTED] компенсацию причиненного морального вреда в сумме [REDACTED] рублей.

В остальной части исковых требований [REDACTED] к ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» о взыскании части стоимости туристической услуги, компенсации морального вреда, штрафа, судебных расходов - отказать.

Взыскать с ООО «Туристическое бюро «Дальневосточный Феникс» в доход местного бюджета госпошлину, от уплаты которой истцы при предъявлении иска были освобождены, в размере [REDACTED] рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Амурский областной суд через Благовещенский городской суд в течение 1 месяца со дня принятия решения в окончательной форме, то есть с 21 ноября 2014 г.

Судья

КОПИЯ ВЕРНА
СУДЬЯ
КАСТРЮКОВ Д.В.

