

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

16 мая 2014 года

город Валуйки

Валуйский районный суд Белгородской области в составе:
председательствующего судьи Шелайкина В.В.,
секретаря Логиновой И.А.,
с участием представителя истца по доверенности С
в отсутствие истца С, представителя ответчика ООО «Магеллан»,
представителя 3-го лица Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по
Белгородской области,
рассмотрев в открытом судебном заседании исковое заявление С
к ООО «Магеллан» о защите прав потребителей, расторжении договора и
возврате денежных средств,

установил:

С обратилась в суд иском к ООО «Магеллан» о защите прав потребителей, расторжении договора и возврате денежных средств, в обоснование которого указала, что 10.08.2013 года между ней и ООО «Магеллан» был заключен агентский договор №31-00225 на сумму 49346 рублей. 19.08.2013 года в связи с изменившимися семейными обстоятельствами, истцом было написано заявление с требованием о расторжении агентского договора с ООО «Магеллан» и компанией S TRAVELL LLP, просила вернуть денежные средства. ООО «Магеллан» истцу было отказано в удовлетворении указанных требований. Дело инициировано иском С, которая просит расторгнуть агентский договор №31-00225 от 10 августа 2013 года заключенный между ООО «Магеллан» и С, взыскать с ООО «Магеллан» в пользу С 49 346 рублей, компенсацию морального вреда в размере 20 000 рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами в сумме 1379 рублей 70 копеек, штраф.

Представитель истца по доверенности С в судебном заседании требования поддержал.

Ответчик ООО «Магеллан» в возражении иск не признали.

Исследовав в судебном заседании обстоятельства по представленным сторонами доказательствам, суд признает исковые требования обоснованными и подлежащими удовлетворению частично.

Судом установлено, что 10.08.2013 года истцом был подписан договор об оказании услуг с S TRAVELL LLP № RU 4722-0025, по гарантированному проживанию в апартаментах курортных комплексах, включенных и не включенных в системы международного курортного обмена (п.4.16 Договора), по условиям которого компания обязалась предоставить клиенту право размещения в помещении, отвечающим определенным в договоре критериям в нескольких курортных комплексах, расположенных в странах, перечень которых содержится в договоре. Цена договора установлена сторонами в сумме 935 Евро. При этом стороны согласовали условие о том, что перевод денег на счет компании и получение отпускного сертификата осуществляется через ООО «МАГЕЛЛАН», о чем будет заключен агентский договор с ООО «МАГЕЛЛАН».

10.08.2013 года между истцом и S TRAVELL LLP заключено дополнение к договору об оказании услуг № RU4722-00225, согласно которого компания обязуется предоставить клиенту дополнительную неделю проживания на курортах, расположенных

на Канарских островах, Тайланде, Турции, Индонезии.

10 августа 2013 года ООО «Магеллан» - агент и С₁ - принципал заключили агентский договор № 31-00225, по условиям которого агент обязался за вознаграждение от имени и за счет принципала оплатить все существующие предложения, договора и счета компании-нерезидента, оказывающего услуги по проживанию за пределами РФ, оплатить иные счета, подписать акты и иные документы, способствовать в оформлении иных договоров принципала, способствовать в передаче принципалу документов, подтверждающих право на получение услуг по проживанию от компании «S TRAVEL» LLP, осуществлять консультации по услугам в сфере клубного отдыха отобранными агентом специалистами из числа своих сотрудников, консультантов и сотрудничающих с агентом организаций, предоставляемых соответствующей компанией-нерезидентом, которая оказывает услуги принципалу согласно договору об оказании услуг. Стоимость договора составляет 49346 рублей, которые принципал обязуется оплатить через уполномоченного агента согласно договору. После получения агентом от принципала денежных сумм агент обязуется осуществить платежи в пользу компании S TRAVEL LLP, оказывающей услуги принципалу в течении 5 банковских дней. Вознаграждение агента составляет 10% от всех сумм оплачиваемых принципалом в порядке и сроки, указанные в договоре. При этом такое вознаграждение удерживается агентом из общей стоимости договора самостоятельно.

10 августа 2013 года ООО «Магеллан» принял от С₁ 8972 рубля, что подтверждается квитанцией, 40374 рубля, что подтверждается платежным поручением №955 от 12.08.2013 года.

19.08.2013 года ООО «Магеллан» и компания «S TRAVEL» LLP приняли заявления С₁, в которых она отказалась от договора, ссылаясь на невозможность ехать одного члена семьи.

26.08.2013 года в ответ на указанные заявления ООО «Магеллан» сообщило С₁ о том, что Общество оплатило 49346 рублей по счетам «S TRAVEL» LLP на момент поступления заявления, выполнив услугу, предоставляемую по договору. К ответу приложен отчет об исполнении обязательств по агентскому договору.

02.09.2013 года ООО «Магеллан» и компания «S TRAVEL» LLP приняли заявления С₁, в которых она отказалась от договора, просила его расторгнуть, вернуть денежные средства, уплаченные по договору.

14.09.2013 года в ответ на указанные заявления ООО «Магеллан» сообщило С₁ о том, что ООО «Магеллан» предлагает отдых в Турции, Кемер. По требованиям о возврате денежных средств, в письме ничего не указано, денежные средства не возвращены.

В статье 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности" (далее - Федеральный закон N 132-ФЗ) туристский продукт определен как 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.

Статьей 1 Закона определено, что туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор);

турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

2

продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Статьей 10 Федерального закона N 132-ФЗ предусмотрено, что реализация туристического 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 (или) иным заказчиком.

Туристический продукт, согласно абзацу 1 ст. 9 Закона, формируется туроператором. При этом, нормой абзаца 2 статьи 9 Закона предусмотрено, что оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает туроператор. В этих целях он действует самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Из указанной нормы следует, что Закон устанавливает императивное требование к реализации туристского продукта - обеспечение оказания туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, осуществляется туроператором, независимо от того, привлекался ли турагент к оказанию этих услуг.

Согласно статье 9 Федерального закона N 132-ФЗ при продвижении и реализации туристского продукта туроператор и турагент взаимодействуют при предъявлении к ним претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Независимо от того, от чьего имени заключался договор оказания туристических услуг, абз. 3 статьи 9 вышеуказанного Закона предусматривает, что туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом или иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В соответствии с абз. 4 статьи 9 Федерального закона N 132-ФЗ 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.

Также в соответствии с абз. 5 названной статьи закона туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Абзацем 8 ст. 9 Федерального закона N 132-ФЗ предусмотрено, что в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должна содержаться взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Пунктом 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, 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 от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

В соответствии с п. 4 статьи 421 Гражданского кодекса РФ условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами.

Согласно ст. 451 Гражданского кодекса РФ существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа.

В соответствии с ч. 5 ст. 10 Федерального закона N 132-ФЗ 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.

В силу абз. 4 части 6 статьи 10 Федерального закона N 132-ФЗ к существенным изменениям обстоятельств относится, в том числе невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В силу п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Названная норма регулирует случаи, когда исполнитель понес расходы в счет еще не оказанных услуг до момента отказа от исполнения договора заказчиком.

Исходя из смысла данной нормы, право заказчика на отказ является безусловным. Единственным последствием отказа заказчика является его обязанность возместить исполнителю фактически понесенные им до момента отказа от исполнения договора необходимые расходы, связанные с приготовлением к оказанию услуги.

Аналогичная норма содержится в ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Согласно п. 2 Правил оказания услуг по реализации туристического продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 года N 452, под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристического продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристический продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристического продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристической деятельности Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В соответствии с п. 20 Правил каждая из сторон договора о реализации туристического продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся... невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристического продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении. А также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

3

Суд приходит к выводу о том, что ответчиком не представлено допустимых доказательств несения расходов, связанных с исполнением договора до момента его расторжения по инициативе туриста и оснований для отказа в удовлетворении заявлений С не имелось.

В обоснование понесенных расходов ответчиком представлены следующие документы: инвойс №65 от 12.08.2013 года, №66 от 13.08.2013 года, заявления на перевод от 12.08.2013 года и 13.08.2013 года.

Суд не может признать представленные ответчиком вышеуказанные документы достоверным свидетельством того, что ООО «Магеллан» понесло расходы в связи с исполнением договора на оказание туристских услуг от момента заключения сделки до 19.08.2013 года, когда С заявила требования о расторжении договора, поскольку указанные инвойсы, заявления не содержат отметок банка о перечислении денежных средств. Кроме того, постановлением об отказе в возбуждении уголовного дела от 07.03.2014 года по заявлению С, установлено, что подтвердить либо опровергнуть сведения о перечислении денежных средств в адрес британской компании «S TRAVEL» LLP, не представляется возможным.

При возникновении спорных правоотношений, вытекающих из положения п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ответчик должен представить доказательства фактически понесенных им затрат при исполнении принятых на себя обязательств в рамках действия договора, заключенного между заказчиком и исполнителем.

Как следует из Письма Роспотребнадзора от 31 августа 2007 N 0100/8935-07-32 "Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания" для защиты своих прав в случае отказа туроператора в возврате внесенных в счет договора денежных средств потребитель имеет право потребовать предоставления ему информации о реальных расходах исполнителя, понесенных им в интересах конкретного лица - стороны расторгнутого (измененного) договора. Непредставление такой информации, равно как представление недостоверной и (или) необоснованной информации означает нарушение соответствующих прав потребителя и возможность наступления имущественной ответственности туроператора.

Доводы истицы о недействительности заключенного между ней и компаний компанией «S TRAVEL» LLP договора в виду отсутствия существенных условий договора, предусмотренных ч. 2 ст. 10 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", суд не принимает во внимание, поскольку требований о расторжении договора между истцом и компанией «S TRAVEL» LLP не заявлено.

Требования истца о взыскании с ответчика уплаченной по договору суммы в связи с отказом от исполнения договора подлежат частичному удовлетворению. Условиями агентского договора от 10.08.2013 года предусмотрено, что в случае невозможности исполнить поручение по вине принципала, последний обязан уплатить Агенту не менее 50 % причитающегося ему вознаграждения (п.3.7), которое составляет 15% от всех сумм оплачиваемых Принципалом (п.3.5). Таким образом, фактические расходы определены размером вознаграждения - 50% от суммы вознаграждения составляющей 15% от всех сумм оплачиваемых Принципалом. что составляет _____ рублей _____ копеек С ООО «Магеллан» в пользу

истца следует взыскать _____ рублей _____ копеек

Доводы ответчика, указанные в возражении о том, что к рассматриваемым правоотношениям неприменимы положения Закона РФ "О защите прав потребителей", основаны на ошибочном толковании закона, поскольку по смыслу статей 32 и 31 указанного закона, а также статьи 782 ГК РФ потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за работу (услугу) денежной суммы. Данному праву корреспондирует обязанность исполнителя удовлетворить это требование в 10-дневный срок.

Иное толкование фактически нивелирует данное право и противоречит закреплённому в статье 15 ГК РФ принципу полного возмещения убытков.

Согласно статье 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии с пунктом 1 статьи 395 ГК РФ за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму этих средств.

По общему правилу, указанные проценты подлежат начислению с того времени, когда приобретатель узнал или должен был узнать о неправомерности удержания денежных средств.

Поскольку требования истца С о возврате уплаченной по договору денежной суммы основаны на законе - ст. ст. 31, 32 Закона РФ "О защите прав потребителей", то они должны были быть удовлетворены в 10-дневный срок со дня предъявления претензии.

Учитывая, что заявление о расторжении договора и требований о возврате денежных средств было получено ответчиками 02.09.2013 года, то по истечении 10 дней, т.е. с 13.09.2013 года удержание спорной суммы являлось неправомерным и, соответственно, именно с этой даты следует начислять проценты по статье 395 ГК РФ, которые за период с 13.09.2013 г. по 09.12.2013 года (дата заявленная истцом в иске) составили сумму руб. коп.

В силу ст. ст. 151, 1101 Гражданского кодекса РФ, ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей", моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Определяя размер компенсации морального вреда, подлежащего взысканию с ООО «Магеллан», суд исходит из характера и степени причиненного истцу нравственных страданий, требований разумности, справедливости, и приходит к выводу о том, что заявленная сумма компенсации является завышенной, поэтому подлежит снижению до разумных пределов. С ООО «Магеллан» в пользу С. подлежит взысканию компенсация в размере рублей.

Наличие нарушения прав потребителя и неудовлетворение его требований в добровольном порядке дают основания для взыскания штрафа в соответствии с положениями п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации Закона РФ от 07.02.1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" в размере рублей копеек).

В силу ст. 103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в доход местного бюджета пропорционально удовлетворенным судом иском требованиям в размере 1769 рублей 35 копеек.

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

решил:

Иск С к ООО «Магеллан» о защите прав потребителей, расторжении договора и возврате денежных средств, признать обоснованным частично.

Расторгнуть агентский договор № 31-00225, заключенный 10 августа 2013 года между ООО «Магеллан» и С

Обязать ООО «Магеллан» уплатить С рублей копеек, компенсацию морального вреда в сумме рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами в сумме рублей копеек, штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя в сумме рублей копеек.

В удовлетворении оставшейся части иска отказать.

Взыскать с ООО «Магеллан» государственную пошлину в доход муниципального образования «Город Валуйки и Валуйский район» Белгородской области в размере 1769 рублей 35 копеек, администратором которых является МРИ ФНС России № 3 по Белгородской области.

Решение может быть обжаловано в Белгородский областной суд в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме с подачей апелляционной жалобы через Валуйский районный суд Белгородской области.

Судья:



Мотивированный текст решения суда изготовлен 21 мая 2014 года.



Валуйский районный суд
пронумеровано и скреплено
печатью
подпись

