

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

19 мая 201 года Новгородский районный суд Новгородской области в составе:

председательствующего судьи
при секретаре
с участием истца, его представителя
представителя ответчика индивидуального предпринимателя

представителя ответчика Общества с ограниченной ответственностью «Библио-Трэвел»

представителя третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, Страхового открытого акционерного общества «ВСК»

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску к индивидуальному предпринимателю, Обществу с ограниченной ответственностью «Библио-Трэвел» о взыскании солидарно денежных средств в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги в сумме руб. коп., неустойки за неудовлетворение требований о соразмерном уменьшении стоимости услуги за период с 27 ноября 2013 года по 12 февраля 2014 года в сумме руб., компенсации морального вреда в сумме руб.,

у с т а н о в и л:

обратился в суд с иском к индивидуальному предпринимателю о взыскании денежных средств в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги в сумме руб. коп., неустойки за неудовлетворение требований о соразмерном уменьшении стоимости услуги за период с 27.11.2013 года по 28.11.2013 года в сумме руб. коп., компенсации морального вреда в сумме руб., в обоснование заявленных требований указав, что он 17.01.2013 года по договору № 0917 у ответчика приобрел туристский продукт, сформированный туроператором Обществом с ограниченной ответственностью «Библио-Трэвел» (далее ООО «Библио-Трэвел»), оплатив его полную стоимость в размере руб. Согласно условиям договора участникам тура ему и Г в период с 14.09.2013 года по 28.09.2013 года должен был быть оказан комплекс услуг по перевозке и размещению двух человек в страну путешествия Греция, о. Крит, отель Sensimar Royal Blue Resort & SPA 5*. Однако ответчиком услуги оказаны ненадлежащим образом. Так, в размещении в предусмотренном договором отеле им было необоснованно отказано по причине отсутствия бронирования и свободных номеров, в связи с чем они вынуждены были разместиться в отеле AQUILA RITHYMNA BEACH, где проживали в период с 14.09.2013 года по 20.09.2013 года. Проживание в данном отеле привело к ухудшению условий путешествия из-за более низкого уровня сервиса и нахождения в другой местности проживания, постоянного шума со стороны баров, ресторанов отеля. По прибытии из путешествия 16.10.2013 года им ответчику была вручена претензия

Вх. № 3970
от 04.07.14

о соразмерном уменьшении стоимости реализованного по договору туристского продукта и выплате денежных средств в сумме 55555 руб. 55 коп., однако 20.11.2013 года ответчиком в удовлетворении претензии было отказано по тем мотивам, что он на основании агентского договора действует от имени и за счет туроператора ООО «Библио-Трэвел». Неправомерными действиями ответчика ему причинены нравственные страдания.

Определениями суда от 12.12.2013 года, от 06.03.2014 года к участию в деле привлечены в качестве третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора, Страховое открытое акционерное общество «ВСК» (далее СОАО «ВСК») и для дачи заключения по делу Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области (далее Управление).

Впоследствии истец . исковые требования изменил, предъявив их также к ООО «Библио-Трэвел» и сформулировав следующим образом: просил взыскать с ответчиков солидарно денежные средства в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги в сумме руб. коп., неустойку за неудовлетворение требований о соразмерном уменьшении стоимости услуги за период с 27.11.2013 года по 12.02.2014 года в сумме руб., компенсацию морального вреда в сумме руб.

В судебном заседании истец . исковые требования поддержал по указанным выше мотивам.

Представитель истца . в судебном заседании поддержал позицию доверителя.

Третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора, ., ответчик индивидуальный предприниматель ., представитель Управления в судебное заседание не явились, о месте и времени судебного заседания извещены надлежащим образом.

Представитель ответчика индивидуального предпринимателя . в судебном заседании исковые требования не признал, ссылаясь в объяснениях на обстоятельства, изложенные в письменных возражениях относительно иска.

Представитель ответчика ООО «Библио-Трэвел» . в судебном заседании исковые требования также не признал по мотивам, изложенным в письменных возражениях относительно иска.

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, СОАО «ВСК» . в судебном заседании исковые требования считала необоснованными, ссылаясь в объяснениях на обстоятельства, изложенные представителем ООО «Библио-Трэвел».

Выслушав объяснения лиц, участвующих в деле, исследовав письменные материалы дела, заключение Управления, полагавшего исковые требования обоснованными, суд находит исковые требования подлежащими частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В судебном заседании из объяснений лиц, участвующих в деле, и письменных материалов дела установлено, что 10.07.2012 года между ООО «Библио-Трэвел» и индивидуальным предпринимателем . был заключен агентский договор сроком действия один год, в соответствии с

которым индивидуальный предприниматель (Турагент) обязуется за вознаграждение совершать от своего имени за счет и по поручению ООО «Библио-Трэвел» (Туроператор) реализацию туристского продукта, а также иные услуги, предоставляемые Туроператором третьим лицам по цене, установленной последним.

Аналогичный договор был заключен между Турагентом и Туроператором 07.08.2013 года сроком действия один год.

17.01.2013 года по заключенному между ним и индивидуальным предпринимателем договору № 0917 на реализацию туристского продукта приобрел туристский продукт, сформированный туроператором ООО «Библио-Трэвел», на основании заключенного между последним и индивидуальным предпринимателем агентского договора от 10.07.2012 года.

В соответствии с договором № 0917 на реализацию туристского продукта индивидуальный предприниматель обязалась оказать участникам тура и комплекс услуг по перевозке и размещению туристов в стране путешествия Греция, о. Крит, со сроком путешествия с 14.09.2013 года по 28.09.2013 года, с перелетом авиа Санкт-Петербург – Ираклион – Санкт-Петербург по групповому трансферу с размещением в отеле Sensimar Royal Blue Resort & SPA 5*.

В свою очередь, обязался оплатить стоимость туристского продукта в сумме руб.

Во исполнение обязательств по договору 17.01.2013 года индивидуальному предпринимателю были уплачены денежные средства в размере руб., что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру № 208 от 17.01.2013 года.

После оплаты денежных средств ему индивидуальным предпринимателем была выдана туристская путевка серии А № 256079, содержащая потребительские свойства туристского продукта, соответствующие его характеристикам, указанным в вышеназванном договоре.

Страхование гражданской ответственности Туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта осуществляется СОАО «ВСК» на основании заключенного между СОАО «ВСК» и ООО «Библио-Трэвел» 18.06.2013 года договора № 13860B6000406.

Таким образом, суд считает, что на возникшие между сторонами правоотношения распространяются нормы Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 132-ФЗ), а в части, не противоречащей названному закону, нормы ГК РФ о сделках и Закон РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей).

Согласно п. 1 ст. 1005 ГК РФ по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала.

В соответствии со ст. 9 Федерального закона № 132-ФЗ туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик).

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

Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

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

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.

Пунктом 1.1 договора на реализацию туристского продукта предусмотрено, что индивидуальный предприниматель [] как турагент во взаимоотношениях с потребителем действует от имени и за счет туроператора ООО «Библио-Трэвел».

При таких обстоятельствах, поскольку ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет туроператор, суд приходит к выводу о том, что индивидуальный предприниматель [] является ненадлежащим ответчиком, а, следовательно, в удовлетворении предъявленных к ней исковых требований должно быть отказано.

Требование [] о взыскании с ООО «Библио-Трэвел» денежных средств в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги в сумме [] руб. [] коп. суд находит подлежащим частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В силу ст. 4 Закона о защите прав потребителей продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу),

соответствующий этим требованиям.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать, в том числе соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

Согласно ст. 10 Федерального закона № 132-ФЗ 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.

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.

Пунктом 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 года № 452, предусмотрено, что исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

В судебном заседании из объяснений участвующих в деле лиц и письменных материалов дела установлено, что ООО «Библио-Трэвел» в рамках заключенного договора на реализацию туристского продукта принял на себя обязательства по размещению и в пятизвездочном отеле Sensimar Royal Blue Resort & SPA 5* deluxe, размещение в номерах sea view room, DBL, питание HB.

Из представленного каталога усматривается, что Г... на момент заключения договора предоставлялась следующая информация об отеле, в том числе категория - пять звезд deluxe (повышенной комфортности), расположение отеля - на берегу моря в 22 км от г. Ретимно, в 55 км. от г. Ираклион, в отеле 190 номеров, размещение в номере с видом на море, в номере ванная с джакузи.

Также в судебном заседании установлено, что по прибытии и 14.09.2013 года в отель Sensimar Royal Blue Resort & SPA 5* deluxe принимающая сторона туроператора уведомила Г... и Г... о том, что заселение их в забронированный отель невозможно по техническим причинам, в связи с чем они вынуждены были разместиться в отеле AQUILA RITHYMNA BEACH 5*, где проживали в период с 14.09.2013 года по 20.09.2013 года.

Впоследствии в период с 21.09.2013 года по 28.09.2013 года и были размещены и проживали в забронированном отеле.

Из представленного каталога отеля AQUILA RITHYMNA BEACH 5* усматривается, что данный отель относится к категории пять звезд, расположен

на северном побережье Крита, в 7 км от г. Ретимно, в 72 км от г. Ираклион, в 66 км от аэропорта г. Ханья, в отеле 519 номеров.

Из объяснений в судебном заседании установлено, что он и были размещены в номере отеля, который не имел прямого вида на море, в ванной номера отсутствовала джакузи, в течение трех из семи дней пребывания в отеле в номере не обслуживался мини-бар.

Доказательств, опровергающих указанные обстоятельства, представителем ООО «Библио-Трэвел» суду представлено не было.

При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу о том, что ООО «Библио-Трэвел» были оказаны услуги ненадлежащего качества, а потому вправе требовать соразмерного уменьшения стоимости оказанной услуги.

Вместе с тем, принимая во внимание, что и пользовались туристским продуктом, в том числе проживали в отеле, питались весь период проживания, включая и период с 14.09.2013 года по 20.09.2013 года, суд считает возможным взыскать с ООО «Библио-Трэвел» в пользу

руб. коп., что составляет 10% от общей стоимости услуги, в счет уменьшения ее стоимости, полагая ее соразмерной, следовательно, в остальной части в удовлетворении данных исковых требований должно быть отказано.

При этом ссылки представителя ООО «Библио-Трэвел» в судебном заседании на надлежащее исполнение им своих обязательств по договору ввиду того, что ООО «Библио-Трэвел» имело право в соответствии с п. 5.1 агентского договора, и п. 4.1.2 договора на реализацию туристского продукта на замену забронированного отеля на отель аналогичной категории в случае отказа отеля от подтвержденного бронирования, суд находит несостоятельными, поскольку, как установлено в судебном заседании, в период с 14.09.2013 года по 20.09.2013 года и были размещены в отеле не аналогичной категории или уровня сервиса либо выше, а в отеле, уступающем забронированному по уровню сервиса, и расположенном в другой местности.

Подлежит частичному удовлетворению и требование о взыскании с ООО «Библио-Трэвел» неустойки за неудовлетворение требований о соразмерном уменьшении стоимости услуги за период с 27.11.2013 года по 12.02.2014 года в сумме руб. по следующим основаниям.

В соответствии с п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей требование потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу) подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Положения ст. 10 Федерального закона № 132-ФЗ также предусматривают, что претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

Согласно п. 3 ст. 31 Закона о защите прав потребителей за нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона, а именно 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; сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

В судебном заседании установлено, что после возвращения из путешествия 15.10.2013 года предъявил ООО «Библио-Трэвел» претензию, в которой указал на ненадлежащее оказание услуг и потребовал выплатить в срок до 20.11.2013 года денежные средства в счет возмещения соразмерного уменьшения стоимости оказанной услуги, однако данная претензия была оставлена ООО «Библио-Трэвел» без удовлетворения.

Принимая во внимание, что претензия была получена ООО «Библио-Трэвел» 23.10.2013 года, период просрочки удовлетворения его требований составит с 21.11.2013 года по 12.02.2014 года (в пределах заявленных требований) 84 дня.

Отсюда, подлежащая взысканию неустойка из расчета 3% за каждый день просрочки от руб. коп. (с учетом положений абз. 4 п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей), составит руб. коп., согласно следующему расчету: руб. коп. $\times 3\% \times 84$ дней.

Вместе с тем, учитывая явную несоразмерность подлежащей взысканию неустойки последствиям нарушенного обязательства, суд считает необходимым в соответствии со ст. 333 ГК РФ уменьшить ее до руб. коп., которая и подлежит взысканию с ООО «Библио-Трэвел» в пользу , следовательно, в остальной части в удовлетворении данных требований должно быть отказано,

Требование о взыскании компенсации морального вреда в сумме руб. подлежит частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

В судебном заседании факт нарушения ООО «Библио-Трэвел» прав истца, выразившихся в предоставлении услуг, не соответствующим условиям договора, несоблюдении в добровольном порядке требований о соразмерном уменьшении стоимости услуги, нашел свое подтверждение, а потому требование о взыскании компенсации морального вреда по основаниям, предусмотренным ст. 15 Закона о защите прав потребителей, заявлено правомерно.

Однако заявленный истцом размер компенсации морального вреда в сумме рублей суд считает завышенным.

В силу п. 2 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 морального вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Принимая во внимание фактические обстоятельства дела, обстоятельства причинения морального вреда, а также то обстоятельство, что характер нравственных страданий истца не повлек для него каких-либо тяжких необратимых последствий, однако не мог не отразиться на его душевном состоянии, с учетом требований разумности и справедливости, суд считает возможным определить размер компенсации морального вреда в сумме _____ руб.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку факт несоблюдения ООО «Библио-Трэвел» в добровольном порядке удовлетворения требований истца в судебном заседании установлен, с него в пользу истца подлежит взысканию штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме _____ руб. ____ коп.

В связи с тем, что решение суда состоялось в пользу истца, освобожденного от уплаты государственной пошлины, в соответствии с ч. 1 ст. 103 ГПК РФ с ООО «Библио-Трэвел» в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина пропорционально удовлетворенным иском требованиям в сумме 1030 руб. 81 коп.

Руководствуясь ч. 1 ст. 103, ст. ст. 194-199 ГПК РФ, суд

р е ш и л:

Исковые требования _____ к индивидуальному предпринимателю _____, Обществу с ограниченной ответственностью «Библио-Трэвел» о взыскании солидарно денежных средств в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги в сумме _____ руб. ____ коп., неустойки за неудовлетворение требований о соразмерном уменьшении стоимости услуги за период с 27 ноября 2013 года по 12 февраля 2014 года в сумме _____ руб., компенсации морального вреда в сумме _____ руб. удовлетворить частично.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Библио-Трэвел» в пользу _____ в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги денежные средства в сумме _____ руб. ____ коп., неустойку за неудовлетворение требований о соразмерном уменьшении стоимости услуги в сумме _____ руб. ____ коп., компенсацию морального вреда в сумме _____ руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме _____ руб. ____ коп., а всего _____ руб. ____ коп.

В остальной части в удовлетворении исковых требований _____ отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Библио-Трэвел» в доход местного бюджета государственную пошлину в сумме _____ руб. ____ коп.

На решение лицами, участвующими в деле, может быть подана апелляционная жалоба в судебную коллегия по гражданским делам

2726

Мотивированное решение составлено 03.06.2014 года

Thurs

Решение (~~определение~~)

не вступит в законную силу

№ 26 06 2014

д/с Свдф Ю.С. Свирова



2.480/-84