

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

05 февраля 2015 года

г. Красноярск

Свердловский районный суд г. Красноярска в составе председательствующего судьи Авходиевой Ф.Г., при секретаре _____, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску ФИО2 к _____ о защите прав потребителя, УСТАНОВИЛ:

ИО2 обратилась в суд с иском к _____, в котором просит взыскать с ответчика уплаченную за тур сумму в размере <данные изъяты>., неустойку в размере <данные изъяты> руб., компенсацию морального вреда в размере <данные изъяты> руб., расходы по оплате согласия на вывоз несовершеннолетнего ребенка в размере <данные изъяты> руб., расходы по оплате услуг юриста в размере <данные изъяты> руб., расходы по оформлению доверенности в размере <данные изъяты> руб., штраф.

Требования мотивированы тем, что ДД.ММ.ГГГГ между ФИО2 и _____ заключен договор № _____ на оказание услуг по подбору, бронированию и оплате туристического продукта и дополнительно-обязательных услуг, так же был заполнен лист предварительного бронирования, сформирована заявка № <данные изъяты>.

Истцом ДД.ММ.ГГГГ на основании договора в кассу ответчика внесен аванс в размере <данные изъяты> рублей. ДД.ММ.ГГГГ истец была приглашена в офис ответчика для внесения окончательного расчета и внесла еще <данные изъяты> руб.

Таким образом ФИО2 оплатила ответчику сумму в размере <данные изъяты> руб., полную стоимость туристического продукта, в соответствии с которым она и ее семья должны были вылететь из Красноярска ДД.ММ.ГГГГ в 03 часа 30 минут на остров Пхукет в Тайланде до ДД.ММ.ГГГГ года. ДД.ММ.ГГГГ представитель ответчика сообщили истцу о том, что документы необходимые для совершения путешествия: проездной билет, ваучер трансфера, страховки будут готовы ДД.ММ.ГГГГ и их можно будет получить до 16.00 в офисе ответчика по адресу: <адрес>.

Однако до приезда за документами истцу сообщили, что документы не готовы, в связи с произошедшим сбоем в системе, и ей привезут их домой ДД.ММ.ГГГГ года. ДД.ММ.ГГГГ документы не привезли на звонки не отвечали, в справочной службе _____ пояснили, что тур не оплачен в связи с чем документы не готовы.

Таким образом ответчик не оплатил тур ФИО2 и как следствие не предоставил надлежащие документы для совершения путешествия. ДД.ММ.ГГГГ истец обратилась с претензией к ответчику с требованием возврата денежных средств за путевку, но ответчик подтвердив сложившиеся обстоятельства ответил отказом. На основании вышеизложенного просит удовлетворить исковые требования в полном объеме.

ДД.ММ.ГГГГ согласно определению суда на основании ходатайства истца ФИО2 привлечены к участию в деле в качестве ответчиков _____ и _____

ДД.ММ.ГГГГ истец ФИО2 уточнила исковые требования, в связи с тем что ответчик _____ частично в добровольном порядке удовлетворил ее требования и вернул <данные изъяты>., то истец просит взыскать с _____ уплаченную за тур сумму в размере <данные изъяты>., неустойку в размере <данные изъяты> руб., компенсацию морального вреда в размере <данные изъяты> руб., расходы по оплате согласия на вывоз несовершеннолетнего ребенка в размере <данные изъяты> руб., расходы по оплате услуг юриста в размере <данные изъяты> руб., расходы по оформлению доверенности в размере <данные изъяты> руб., штраф.

Истец ФИО2 в судебное заседание не явилась, была извещена надлежащим образом и своевременно, предоставила представлять свои интересы представителю.

Представитель истца ФИО4 (действующая на основании доверенности <адрес>3 от

ДД.ММ.ГГГГ года) в судебном заседании уточненные искивые требования поддержала в полном объеме, согласно изложенным в иске основаниям.

На рассмотрение в порядке заочного производства в отсутствие ответчика согласна.

Представитель ответчика в судебное заседание не явился, о времени и месте слушания по делу был извещен надлежащим образом и своевременно причину неявки суду не сообщил.

Представители ответчиков в судебное заседание не явились о времени и месте рассмотрения дела извещены надлежащим образом и своевременно, причину неявки суду не сообщили. Предоставили письменное пояснение в котором указывают о том, что не принимали на себя обязательства по формированию туристического продукта для ФИО2, поскольку договоров с истцом не заключалось.

Кроме того с как же ни когда не было и нет до настоящего времени агентских договоров по совместной работе компаний. А так же ни от ФИО2 ни от денежные средства на формирование туристического продукта не поступали. На основании изложенного просят отказать в части них в удовлетворении требований истца, так как они являются ненадлежащими ответчиками.

Представители третьих лиц

Управление Роспотребнадзора по <адрес>, в судебное заседание не явились о времени и месте рассмотрения дела извещены надлежащим образом и своевременно, причину неявки суду не сообщили.

С учетом надлежащего извещения ответчика о дате и времени судебного заседания, достаточности срока для предоставления суду ходатайств и доказательств ответчиком относительно заявленных к нему требованиям, чем ответчик не воспользовался, суд находит возможным рассмотреть дело по существу в отсутствие данного ответчика в порядке заочного производства, в объеме доказательств, представленных суду сторонами.

Суд, выслушав участника процесса, исследовав материалы дела, считает требования подлежащими частичному удовлетворению по следующим основаниям.

Согласно ст. 309 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно ч.1 ст. 779 ГК РФ, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. В силу ст. 780 ГК РФ, если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично.

В силу ст. 4 Закон РФ от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 "О защите прав потребителей", продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать: передачи оплаченного товара в установленный им новый срок; возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара в силу ст. 23.1 Закон РФ от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В судебном заседании установлено и усматривается из материалов дела, что ДД.ММ.ГГГГ между ФИО2 и заключен договор № об оказании услуг по оформлению туристического продукта для совершения путешествия ФИО2 и ее семьи в составе 3 человек на остров Пхукет Тайланд в период с ДД.ММ.ГГГГ по

ДД.ММ.ГГГГ года.

На основании договора по оказанию услуг был сформирован заказ <данные изъяты>, согласно приложения № к договору туроператор . Согласно договорных обязательств ФИО2 оплатила в кассу сумму <данные изъяты>., что подтверждается квитанцией № от ДД.ММ.ГГГГ года, и сумму <данные изъяты> что подтверждается квитанцией № от ДД.ММ.ГГГГ года.

Кроме того, подтверждение полной оплаты согласно договора № от ДД.ММ.ГГГГ ФИО2 подтверждается и листом подтвержденного бронирования туристического продукта оформленного ДД.ММ.ГГГГ года.

В силу ч.1 ст. 23 Закон РФ от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 "О защите прав потребителей", договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

На основании п. 2.1.6 договора № от ДД.ММ.ГГГГ об оказании услуг накануне поездки или не позднее чем за 3,5 часа до отправления в пункт отправления, ответчик должен передать Заказчику необходимые для совершения путешествия документы: туристическую путевку, ваучер, проездной билет, страховой полис, и другие документы, обусловленные составом тура. Документы выдаются под личную роспись заказчика.

Как установлено в судебном заседании, до дня вылета истца не исполнил свои обязательства по договору № от ДД.ММ.ГГГГ и не оформил надлежащие документы для совершения путешествия истца, что подтверждается интернет распечаткой с сайта о неисполнении заказа по заявке поскольку ответчиком не произведена оплата туристического продукта. ДД.ММ.ГГГГ ФИО2 обратилась к ответчику с претензией о возврате денежных средств за не предоставленный туристический продукт, однако согласно ответа от ДД.ММ.ГГГГ № о рассмотрении претензии ответчик не видит оснований для удовлетворения требований истца.

Как установлено в ходе судебного разбирательства и не оспаривается сторонами «ДД.ММ.ГГГГ» ДД.ММ.ГГГГ частично добровольно исполнил требования истца, а именно перечислил ей <данные изъяты> рублей, от этой части исковых требований истица отказалась.

Однако сумма возвращенная ответчиком не в полной мере удовлетворила истца, поскольку ей было оплачено <данные изъяты> рублей, а не <данные изъяты> руб.

В соответствии с ч.2 ст. 23.1 Закон РФ от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 "О защите прав потребителей", в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать: передачи оплаченного товара в установленный им новый срок; возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования, в силу ч.4 ст. 23.1. Закон РФ от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 "О защите прав потребителей".

При таких обстоятельствах в результате неисполнения ответчиком условий договора, нарушающие права потребителя, у истца возникли убытки в размере рублей, которые подлежат возмещению в полном объеме. Кроме того истцам заявлены требования о взыскании неустойки в размере <данные изъяты> рублей за дней просрочки выполнения требования в добровольном порядке.

В соответствии со ст. 23 Закон РФ от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 "О защите прав потребителей", за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о

предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара. Учитывая вышеизложенное требования в части взыскания с ответчика неустойки подлежат частичному удовлетворению поскольку согласно ст. 23 Закон РФ от ДД.ММ.ГГГГ N2300-1 "О защите прав потребителей" неустойка исчисляется из расчета одного процента суммы предварительной оплаты товара, то есть из суммы оплаченной истцам по договору купли-продажи в размере <данные изъяты>.

Таким образом за период со дня когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ день частичного добровольного погашения, составляет 300 дней. Сумма неустойки составляет <данные изъяты> однако поскольку сумма неустойки не может превышать цену оказания услуги или общую цену заказа (п. 5 ст. 28 Закона РФ от ДД.ММ.ГГГГ № 2300-1), суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца неустойку в размере <данные изъяты> рублей.

В силу 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. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Поскольку в судебном заседании установлено, что ответчиком были допущены нарушения прав истца как потребителя, требования истца о взыскании с ответчика компенсации морального вреда, являются обоснованными.

При определении размера компенсации морального вреда суд исходит из закрепленного в ст. 1101 ГК РФ принципа разумности и справедливости, учитывает фактические обстоятельства дела, при которых были нарушены права ФИО2 как потребителя, степень вины ответчика, не исполнившего свои обязательства перед потребителем, и считает необходимым взыскать с _____ в пользу ФИО2 денежную компенсацию причиненного морального вреда в сумме <данные изъяты> рублей, компенсацию морального вреда в размере <данные изъяты> рублей суд считает завышенной.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 (ред. от ДД.ММ.ГГГГ г.) "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 ДД.ММ.ГГГГ N 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, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя

штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (п. 6 ст. 13 Закона).

Претензия истца о добровольном возврате спорной суммы, не исполнена. Поскольку требования истца подлежат частичному удовлетворению, суд находит необходимым взыскать с ответчика в пользу ООО «ТК Лаки Тревел» штраф в размере 50% от взысканной у ответчика суммы в размере <данные изъяты> руб.

Таким образом, суд считает необходимым взыскать с ответчика

» в пользу ФИО2 сумму оплаты по договору купли-продажи в размере <данные изъяты> руб., неустойку в размере <данные изъяты> руб., компенсацию морального вреда в размере <данные изъяты> руб., штраф в размере <данные изъяты>.

В соответствии со ст. 98, 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В связи с вышеизложенным, суд считает необходимым взыскать с

в пользу ФИО2 судебные расходы за услуги представителя в размере <данные изъяты> руб., расходы по оформлению доверенности в размере <данные изъяты> руб., затраты по оплате согласия на вывоз несовершеннолетнего в размере <данные изъяты> руб., что подтверждено предоставленными истцом документами.

В силу ст. 103 ГПК РФ, предусматривающей взыскание с ответчика государственной пошлины, от уплаты которых истец был освобожден, с ответчика взыскивается государственная пошлина в доход государства в размере пропорционально удовлетворенным требованиям в сумме <данные изъяты>.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ, суд РЕШИЛ:

Исковые требования ФИО2 к (

о защите прав потребителя - удовлетворить частично.

Взыскать с в пользу ФИО2 сумму, оплаты по договору оказания услуг в размере <данные изъяты> руб., неустойку в размере <данные изъяты> руб., компенсацию морального вреда в размере <данные изъяты> руб., штраф в размере <данные изъяты> руб., судебные расходы за услуги представителя в размере <данные изъяты> руб., расходы по оформлению доверенности в размере <данные изъяты> руб., затраты по оплате согласия на вывоз несовершеннолетнего в размере <данные изъяты> руб. В остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с в доход местного бюджета государственную пошлину в размере <данные изъяты> руб.

Заочное решение может быть отменено по заявлению ответчика, не присутствовавшего в судебном заседании в течение 7 суток со дня получения его копии, а также обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд в течение месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене решения, либо вынесения определения об отказе в удовлетворении этого заявления.

Председательствующий

Ф.Г. Авходиева