

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

17 апреля 2015 года

г.Красноярск

Железнодорожный районный суд г. Красноярска в составе: председательствующего судьи Шамовой О.А., при секретаре _____, с участием истца ФИО2, представителя ответчиков ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>» ФИО6, представителя ответчиков ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>» ФИО7, представителя ответчика САО «<данные изъяты>» ФИО9, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению ФИО2 к ООО «<данные изъяты>», ЗАО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>», САО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>» о расторжении договора, взыскании стоимости туристического продукта, морального вреда, неустойки, У С Т А Н О В И Л:

ФИО2 обратилась в суд с иском к ООО «<данные изъяты>» о расторжении договора, взыскании стоимости туристического продукта, морального вреда, процентов, мотивировав свои требования тем, что ДД.ММ.ГГГГ между ФИО8, ФИО2 и ООО «<данные изъяты>» был заключен договор о реализации туристического продукта, согласно которому оказывался комплекс услуг по перевозке и размещению, экскурсионному обслуживанию на период с ДД.ММ.ГГГГ по «<данные изъяты>» по ДД.ММ.ГГГГ по маршруту «<данные изъяты>». Предварительно была внесена предоплата ФИО8 в размере _____ рублей и _____ рублей внесенных ФИО2. ДД.ММ.ГГГГ была оплачена полная стоимость ФИО1 в размере _____ рублей – ФИО8. Общая стоимость ФИО1 составила _____ рублей. ФИО2 не смогла воспользоваться путевкой по причине болезни, что подтверждается медицинскими документами.

В связи с чем с учетом увеличения исковых требований просит расторгнуть договор о реализации туристического продукта от ДД.ММ.ГГГГ года, взыскать с ответчика в пользу истца стоимость туристического продукта в размере _____ рублей, компенсацию морального вреда в размере _____ рублей, неустойку в размере _____ рублей.

Определениями от ДД.ММ.ГГГГ года, ДД.ММ.ГГГГ года, ДД.ММ.ГГГГ года, ДД.ММ.ГГГГ к участию в деле в качестве соответчиков привлечены ЗАО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>», САО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>». В судебном заседании истица ФИО2 уточненные исковые требования поддержала в полном объеме по основаниям, указанным в исковом заявлении.

Дополнительно пояснила, что при приобретении ФИО1 оплату производила ФИО3, но фактически расходы на путевки они понесли равные.

Вылететь по приобретенной путевке она не смогла, так как была госпитализирована.

О невозможности вылета заранее сообщила ответчику ДД.ММ.ГГГГ и просила вернуть денежные средства, оплаченные за ФИО1. Из _____ рублей, фактически оплаченных истцом, ей было возвращено _____ рублей за приобретенный авиабилет до «<данные изъяты>».

Остальные денежные средства возвращены не были. В страховую компанию она не обращалась. Просит взыскать с ответчиков в её пользу денежные средства в размере 203 000 рублей, из которых сумма основного долга _____ рублей, компенсация морального вреда _____ рублей, неустойка в размере 3% за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ в размере _____ рублей. Представитель ответчиков ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>» - генеральный директор ФИО6 (по выпискам), исковые требования не признала в полном объеме, указала, что турагент может в данной ситуации отвечать только в пределах агентского вознаграждения, которое она готова вернуть истцу. Денежные средства изначально были переданы туристами в ООО «<данные изъяты>», а впоследствии переданы в ООО «<данные изъяты>». Функции турагента осуществляло именно ООО «<данные изъяты>».

Представитель ответчиков ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>» ФИО7, действующая на основании доверенности, протокола № от ДД.ММ.ГГГГ года, представленных в материалы дела исковые требования не признала по основаниям, указанным в отзыве на исковое заявление, дополнительном отзыве, в соответствии с которыми между ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>» заключен агентский договор № от ДД.ММ.ГГГГ года, в соответствии с которым ООО «<данные изъяты>» по поручению ООО «<данные изъяты>» от своего имени и за счет принципала может совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристического продукта, сформированного принципалом. ООО «<данные изъяты>» направило заявку на бронирование туристического продукта – тура во <адрес> с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ на два лица – ФИО3 и ФИО2, что подтверждается листом бронирования № .

В состав туристического продукта входили: авиаперелет <данные изъяты> от ДД.ММ.ГГГГ года, авиаперелет <данные изъяты> – ДД.ММ.ГГГГ года, проживание в отеле <адрес> стандартный номер TWIN, двухместного размещения в одном номере, с питанием по системе «СВ» - континентальный завтрак, трансферы по программе тура: <адрес>, на 2 человек, визовая поддержка для посещения <адрес>, медицинское страхование на <данные изъяты>х человек, экскурсионная программа.

Общая стоимость туристического продукта, оплаченного ООО «<данные изъяты>» ответчику, составила _____.

Ответчик приобрел для истца авиабилеты по маршруту <адрес>, забронировал и оплатил проживание в отеле в <адрес>, заказал и оплатил трансферы, оказал визовую поддержку, оформил медицинскую страховку, следовательно, выполнил все взятые на себя обязательства. Фактические расходы ответчика по данному туру составили _____ копеек. Сумма к возврату составила _____.

Требование о расторжении договора туристического продукта удовлетворению не подлежат в связи с тем, что договор предоставления туристического продукта фактически окончил свое действие, когда истец должна была прибыть в <адрес>. Относительно требований о компенсации морального вреда пояснила, что вина ответчика в том, что истец не смог воспользоваться туром, отсутствует.

Требования о взыскании неустойки также являются несостоятельными и необоснованными, так как истец самостоятельно отказалась от тура по независящим от компании обстоятельствам.

Кроме того, ФИО2 была застрахована на случай невозможности поездки, и на её имя был оформлен страховой полис в ЗАО «<данные изъяты>».

Страховой случай наступил, но ФИО2 не стала обращаться в страховую компанию за выплатой страхового возмещения, а подала иск в суд, фактически злоупотребив своим правом. Просит в удовлетворении исковых требований отказать.

Представитель ЗАО ВСК ФИО9 (по доверенности) исковые требования не признал, полагал необходимым в их удовлетворении отказать.

В случае удовлетворения требований просил снизить размер неустойки.

В судебное заседание ФИО3 не явилась, о времени и месте рассмотрения дела извещена надлежащим образом, ранее в судебном заседании ФИО3 пояснила, что денежные средства за путевку они с истицей вносили поровну.

Представитель ответчика ЗАО «<данные изъяты>» в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещен надлежащим образом, возражений относительно заявленных требований не представил.

Привлеченное для дачи заключения по делу Управление Роспотребнадзора по <адрес>, надлежаще извещенное о дате и месте судебного заседания, в суд представителя для дачи заключения не направило. Суд полагает возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц, участвующих в деле, надлежащим образом извещенных о дате и месте судебного заседания.

Выслушав истицу, представителей явившихся ответчиков, суд полагает исковые требования подлежащими частичному удовлетворению. В соответствии со ст.ст.309, 310 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.

В соответствии со 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. Правила настоящей главы (главы 39 ГК РФ) применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 53 настоящего Кодекса.

Согласно ст.1 Федерального закона от 24.11.1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» в данном Федеральном законе используются следующие основные понятия: туристский продукт - 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; 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); заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста; 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); 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.

В силу ст.9 указанного Закона 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 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.

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. 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.

Согласно ст.10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» 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.

В соответствии с положениями ст.ст.432, 450, 451 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой в подлежащих случаях форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение. Изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором. По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только: 1) при существенном нарушении договора другой стороной; 2) в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором. Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора. В случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным.

Судом установлено и следует из материалов дела, что ДД.ММ.ГГГГ между ФИО8 и ООО «<данные изъяты>» был заключен договор о реализации туристического продукта, в соответствии с которым ООО «<данные изъяты>» обязуется реализовать туристический продукт, а клиент обязуется оплатить этот продукт – маршрут: <адрес>, начало тура ДД.ММ.ГГГГ на <данные изъяты>, размещение <данные изъяты>*, стоимостью у.е., с оплатой сервисных услуг в размере 1 рублей, туристами были зарегистрированы: ФИО3, ФИО2, стоимость туристического продукта в рублях составила рублей, предоплата составила рублей.

Окончательная стоимость тура указывается в туристической путевке при ее выдаче и полной оплате тура клиентом. В соответствии с п.2.1 договора предусмотрено, что исполнителем туристических услуг, входящих в состав турпродукта является ООО «<данные изъяты>» (туроператор).

Пунктом 4.1.8 договора предусмотрено, что клиент обязан в случае одностороннего отказа от туристической поездки компенсировать фирме фактически понесенные ею расходы, произведенные в целях исполнения договора. Размеры компенсации включают в себя сумму штрафов и сумму компенсации убытков, подлежащих оплате фирмой третьим лицам – своим контрагентам, оказывающим услуги в составе турпродукта, и зависят от количества календарных дней со дня получения официального извещения об аннуляции тура до даты начала тура.

Согласно п. 4.2.3 договора клиент имеет право в любой момент отказаться от исполнения настоящего договора с соблюдением правил, установленных п.7, в соответствии с которым договор может быть досрочно расторгнут при существенных изменениях обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора: ухудшение условий путешествия, указанных в приложении к договору, изменение сроков тура, непредвиденный

рост транспортных тарифов, невозможность совершения клиентом поездки по независящим от него обстоятельствам (внезапная болезнь, отказ в визе). При этом клиент должен произвести оплату фирме фактически понесенных расходов – любых расходов, вызванных отказом клиента от поездки, которые подтверждены документально, в том числе штрафы и пени, выплачиваемые фирмой третьим лицам – своим контрагентам. При этом возврат денежных средств за авиабилеты на чартерные рейсы или регулярные рейсы, выписанные по невозвратному тарифу, не производится

Согласно представленным в материалы дела квитанциям от ДД.ММ.ГГГГ года, ДД.ММ.ГГГГ года, ДД.ММ.ГГГГ за тур было оплачено: рублей, рублей, рублей, а всего рублей. Половина указанной суммы оплачена истцом, что не отрицала в судебном заседании ФИО3. При оформлении туристического продукта ФИО2 и ФИО8 были оформлены полисы страхования. ФИО2 была застрахована в ООО «<данные изъяты>» от невозможности совершить поездку, что подтверждается полисом № № от ДД.ММ.ГГГГ года, за которую было оплачено в общей сумме на двоих 1 ДД.ММ.ГГГГ ФИО2 была госпитализирована в КГБУЗ «<данные изъяты>» с диагнозом «<данные изъяты>», что подтверждается выпиской из истории болезни. ДД.ММ.ГГГГ ФИО2 была выписана и направлена для дальнейшей реабилитации в санаторий «<данные изъяты>». ДД.ММ.ГГГГ ФИО2 обратилась с заявлением к директору ООО «<данные изъяты>», в котором просила аннулировать туристическую поездку во <адрес> с ДД.ММ.ГГГГ в связи с невозможностью её совершить по состоянию здоровья и вернуть ей денежные средства за несостоявшийся ФИО1 в размере 6 000 рублей. Заявление было принято ФИО10.

В соответствии со ст.10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, который должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

Из содержания ч.5 ст.10 упомянутого Закона следует, что 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 ч.6 ст.10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", к существенным изменениям обстоятельств относится, в том числе невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Согласно ст.401 ГК РФ лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

В соответствии с п.1 ст.782 ГК РФ, ст.32 Закона РФ "О защите прав потребителей" заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. В силу статьи 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в редакции Федерального закона от 5 февраля 2007 года N12-ФЗ) 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), несет туроператор.

При этом 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; туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий) (абзацы 4 и 5 статьи 9 указанного Федерального закона).

Из материалов дела следует, что п.9.1 договора от ДД.ММ.ГГГГ срок его действия определяется с момента подписания его сторонами и до момента окончания путешествия либо до срока оказания последней услуги, включенной в подтвержденный турпродукт. В соответствии с п. 9.4 договора клиент имеет право расторгнуть договор в любое время в одностороннем порядке без объяснения причин или по причинам, не связанным с выполнением фирмой своих обязательств.

Признание одностороннего расторжения договора возникает с даты письменного объявления клиента об отказе. ДД.ММ.ГГГГ ФИО2 обратилась с заявлением к директору ООО «<данные изъяты>», в котором просила аннулировать туристическую поездку во Францию с ДД.ММ.ГГГГ в связи с невозможностью её совершить по состоянию здоровья и вернуть ей денежные средства за несостоявшийся тур в размере _____ рублей. Заявление было принято ФИО10. В этот же день заявление ФИО2 об отказе от тура в связи с болезнью поступило в ООО «<данные изъяты>», что подтверждается пояснениями представителя компании.

Оценивая имеющиеся по делу доказательства, суд приходит к выводу об отказе в удовлетворении требований о расторжении договора предоставления туристического продукта, поскольку фактически действие договора было прекращено между сторонами с момента аннулирования тура, в связи с чем у суда не имеется оснований для расторжения спорного договора.

Между тем, как предусмотрено действующим законодательством, представленным в материалы дела договором предоставления туристического продукта, ФИО2 должны быть возвращены денежные средства, оплаченные за приобретение тура, за исключением фактически понесенных расходов туроператора.

Как следует из представленного договора, квитанций от ДД.ММ.ГГГГ года, ДД.ММ.ГГГГ года, ДД.ММ.ГГГГ года, туристами были оплачены денежные средства в размере _____ рублей. После обращения в ООО «<данные изъяты>» с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный ФИО1 истце было возвращено _____ рублей за авиа-билет «<адрес>», что подтверждается расходным кассовым ордером от ДД.ММ.ГГГГ и не оспаривается истицей.

В соответствии с полисами страхования ФИО2 и ФИО3 были застрахованы в ООО «<данные изъяты>» от невозможности совершить поездку. Факт наличия у истца страховки от невылета подтверждается полисом № от ДД.ММ.ГГГГ года, за которую было оплачено в общей сумме на двоих _____. Правилами страхования расходов граждан, выезжающих за рубеж и путешествующих по России, утвержденных Приказом Генерального директора ЗАО «<данные изъяты>» от ДД.ММ.ГГГГ № ___, предусмотрено, что объектом страхования являются не противоречащие законодательству РФ имущественные интересы Страхователя (Застрахованного лица), связанные с возможными расходами или убытками, возникающими в результате причинения вреда, жизни, здоровью Застрахованного, владением, пользованием и распоряжением имуществом, невозможностью совершения поездки, а также расходами на получение юридической помощи во время пребывания за пределами постоянного места жительства (п.2.1).

Как следует из п.3 Правил к страховым случаям относятся события, с наступлением которых у застрахованного лица возникают расходы, в том числе, из-за невозможности совершить поездку, имевшие место с момента заключения договора страхования до даты выезда или изменения срока пребывания за рубежом и подтвержденные документально вследствие смерти, внезапного заболевания, создающего угрозу для жизни и требующего госпитализации застрахованного или его близкого родственника (п.3.5.1).

Кроме того, Правилами предусмотрено, что при страховании на случай невозможности совершить поездку по причинам, указанным в Правилах, страховая сумма не должна превышать фактических расходов Страхователя согласно договору на организацию туристического обслуживания (п.4.5).

Ответственность страховщика по договору страхования расходов, возникших из-за

невозможности совершить поездку, начинается в даты оформления страхового полиса, при условии, уплаты страховой премии в указанный в договоре страхования срок. При этом застрахованное лицо должно незамедлительно сообщить о наступлении страхового случая страховщику и туроператору, с перечнем документов, предусмотренных разделом № Правил. Выплата производится в течение 15 рабочих дней со дня получения страховщиком последнего из запрашиваемых документов. Выплата страхового возмещения производится в рублях по официальному курсу валют ЦБ РФ на дату страхового случая.

В соответствии с п.9.19 страховщик возмещает расходы, возникшие из-за невозможности совершить поездку в размере произведенных затрат, за вычетом сумм, возвращённых застрахованному лицу по договору с туристической организацией, но не более фактических расходов страхователя согласно договору на организацию туристического обслуживания, понесенные страхователем в соответствии с договором на приобретение туристического продукта.

Как установлено судом, истица ФИО2 к ООО «<данные изъяты>» с заявлением о выплате страхового возмещения не обращалась и пояснила, что она не знала о том, что была застрахована в указанной компании от невылета. Данный довод истицы опровергается представленным в материалы дела полисом страхования. Таким образом, фактически понесенные туроператором расходы по организации ФИО1, подлежат взысканию в пользу ФИО2 с ООО «<данные изъяты>».

Определяя размер фактически понесенных расходов туроператора, суд исходит из следующего. ДД.ММ.ГГГГ между ООО «<данные изъяты>» и ООО «<данные изъяты>» заключен агентский договор № по оказанию продвижения и реализации туристического продукта.

В соответствии с представленными в материалы дела платежными поручениями от ДД.ММ.ГГГГ ООО «<данные изъяты>» перечислило ООО «<данные изъяты>» денежные средства в размере . и) рублей в счет оплаты тура «<адрес>» с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ года. Платежным поручением № от ДД.ММ.ГГГГ ООО «<данные изъяты>» перечислило ООО «<данные изъяты>» копеек за организацию тура во <адрес> В соответствии с агентским договором № от ДД.ММ.ГГГГ между ООО «<данные изъяты>» (агент) и <данные изъяты> (туроператор) агент обязуется от своего имени и по поручению туроператора реализовывать туристический продукт или отдельные услуги третьим лицам по цене, установленной туроператором.

Пунктом 7 указанного договора предусмотрено, что в случае отказа турагента от забронированных и подтвержденных услуг, турагент оплачивает туроператору сумму, равную стоимости фактически понесенных туроператором и подтвержденных документально расходов. Из представленного счета № Тур в <адрес> с ДД.ММ.ГГГГ – ДД.ММ.ГГГГ отель <данные изъяты> ФИО3/ФИО2 составила евро. Как следует из ответа <данные изъяты> туристы должны были проживать вдвоем в одном номере. Так как ФИО2 не приехала, в двухместном номере проживает одна ФИО3, в связи с чем возврат каких-либо денежных средств невозможен.

Стоимость проживания туристки ФИО2, а именно евро, удерживают из оплаченных ДД.ММ.ГГГГ денежных средств.

Согласно приложению к счету № /в от ДД.ММ.ГГГГ ООО «<данные изъяты>» были понесены расходы на оформление полиса № страхования жизни и здоровья ФИО2 и ФИО8, выданного ДД.ММ.ГГГГ года, в размере . оплата которых подтверждается платежным поручением от ДД.ММ.ГГГГ на счет ОСаО «<данные изъяты>». В соответствии с агентским соглашением о продаже перевозок №, заключенным между ОАО Авиакомпания «<данные изъяты>» и ООО «<данные изъяты>», перевозчик поручает, а агент принимает на себя право на продажу авиаперевозок на авиарейсы, выполняемые перевозчиком.

Из дополнительного соглашения к указанному договору следует, что при отказе от предоставленной квоты мест по инициативе агента последний оплачивает перевозчику 100%

стоимости выделенной квоты по установленным в приложении № тарифам.

Из представленных платёжных поручений от ДД.ММ.ГГГГ и от ДД.ММ.ГГГГ следует, что ООО «<данные изъяты>» оплатило ОАО «<данные изъяты>» денежные средства в счет неснижаемой суммы за международные перевозки по маршруту <адрес> в размерах _____ и _____. При этом в маршрутной квитанции электронного билета указаны ограничения в виде запрета возврата денежных средств, оплаченных за билет.

Кроме того, ООО «<данные изъяты>» и ООО «<данные изъяты>» был заключен агентский договор об оформлении виз для вылета за рубеж. Указанным договором, отчетом агента № от ДД.ММ.ГГГГ года, подтверждены расходы на консульский сбор за визу пребывания граждан РФ в размере _____ рублей за человека и сервисный сбор во <адрес> _____ рублей, оплата указанных денежных средств подтверждена квитанцией от ДД.ММ.ГГГГ года.

Таким образом, ООО «<данные изъяты>» были понесены фактические расходы в размере _____ (_____ (виза и сервисный сбор) + _____ (страховой сбор) + _____ копеек (перелет <адрес>) + _____ копеек (оплата гостиницы)). Исходя из того, что ООО «<данные изъяты>» были перечислены денежные средства в размере _____ на 2 человек, следовательно стоимость путевки на одного человека составляет _____ рублей, из которых фактически потрачено фирмой _____, размер неизрасходованных денежных средств составил _____, которые подлежат взысканию с ООО «<данные изъяты>» в пользу ФИО2 как убытки, понесенные истцом.

При этом, суд отмечает, что за период рассмотрения дела по существу ответчиком не были предприняты все зависящие от него меры по возврату указанной денежной суммы истце. Учитывая, что между ФИО2 и ООО «<данные изъяты>» был заключен договор страхования, наступил страховой случай, что подтверждается материалами дела, подтвержденные фактические расходы ООО «<данные изъяты>» по оплате тура ФИО2 в размере _____ суд полагает необходимым взыскать с ООО «<данные изъяты>».

Кроме того, фактически ФИО2 были понесены расходы на приобретение туристического продукта в размере _____, из которых ООО «<данные изъяты>» произвело возврат денежных средств в размере _____ рублей (в счет авиабилета), при этом, оставшаяся сумма в размере _____ рублей истце возвращена не была. Исходя из приведенного выше анализа расходов, понесенных каждой из сторон по данному делу, суд полагает необходимым взыскать с ООО «<данные изъяты>» фактически понесенные ФИО2 убытки в размере _____, согласно следующему расчету: _____ рублей/2 = _____ на человека. _____ – 1 _____ рублей (стоимость авиабилета согласно представленной справки ООО ТТК из которых _____ рублей возвращено истце, а _____ рублей невозвратная часть билета) = _____ рублей.

Фактически ООО «<данные изъяты>» перечислило ООО «<данные изъяты>» _____ рубля, таким образом стоимость путевки на одного была определена в размере _____ рублей. _____ рублей – _____ рублей = _____ рубля осталось в пользовании ООО «<данные изъяты>», из которых компанией были понесены расходы на страхование клиентов от невылета в размере _____ копеек на двоих, что составило _____ копеек на человека, таким образом, с ООО «<данные изъяты>» подлежит взысканию денежные средства в размере _____ рублей _____ копеек (_____ – _____).

Согласно ст.28, ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона,

подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение указанного срока удовлетворения такого требования потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены неправомерно принятой оплаты услуги. Судом установлено, что ДД.ММ.ГГГГ истица ФИО2 обратилась в ООО «<данные изъяты>» с заявлением о расторжении договора предоставления туристического продукта и возврате оплаченных денежных средств.

При этом непосредственно к турагенту ООО «<данные изъяты>» с аналогичным заявлением истец не обращалась. С иском к ООО «<данные изъяты>» ФИО2 обратилась ДД.ММ.ГГГГ года. Исковое заявление получено ООО «<данные изъяты>» ДД.ММ.ГГГГ года, соответственно, неустойка должна начисляться по истечении 10 дней – с ДД.ММ.ГГГГ года. Истец заявила период неустойки с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ года. Таким образом, суд полагает, что с ООО «<данные изъяты>» подлежит взысканию неустойка за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ (как заявлено истицей), исходя из следующих расчетов. С ответчика ООО «<данные изъяты>»:

$$\text{копейки} \times 63 \text{ (дня)} \times 3\% =$$

рублей.

С учетом требований п.5 ст.28 ФЗ «О защите прав потребителей», согласно которому размер неустойки ограничен размером стоимости услуги, истец просит взыскать с ответчика неустойку в размере рублей, что не соответствует действующему законодательству, в связи с чем суд снижает размер неустойки до размера стоимости не предоставленной услуги, и взыскивает с ответчика ООО «<данные изъяты>» : Суд также учитывает, что ООО «<данные изъяты>» было привлечено к участию в деле в качестве ответчика только ДД.ММ.ГГГГ года, между тем, неустойку за период после указанной даты истец с ответчиков ко взысканию не предъявляла, в связи с чем с указанного ответчика неустойка взысканию не подлежит.

При этом суд отмечает, что с претензией к ЗАО «<данные изъяты>» ФИО2 не обращалась, несмотря на предложенное ей содействием иных ответчиков по делу, то есть избрала для себя соответствующий способ защиты прав, в связи с чем неустойка и с данного ответчика взысканию не подлежит.

В соответствии со ст.151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. 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.

Согласно ст.15 ФЗ «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.

Судом установлено, что права потребителя ФИО2 были нарушены ответчиками ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>», ЗАО «<данные изъяты>», от чего она испытывала нравственные страдания.

Учитывая индивидуальные особенности истицы, характер и степень перенесенных

ФИО2 нравственных страданий, причиненных нарушениями ее прав потребителя со стороны ответчиков ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>». ЗАО «<данные изъяты>», суд признает сумму компенсации морального вреда в размере _____ рублей, определенную искицей, завышенной, и взыскивает с ответчиков ООО «<данные изъяты>» - _____ рублей, ООО «<данные изъяты>» - _____ рублей, ЗАО «<данные изъяты>» - _____ рублей, исходя из требований разумности и справедливости.

В соответствии с п.6 ст.13 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя 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. Федеральный закон от 24.11.1996 года № 132-ФЗ не регулирует вопросы ответственности страховщика за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, в связи с чем, в данной части подлежит применению п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Согласно разъяснениям, содержащимся в п.46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от ДД.ММ.ГГГГ № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» указанный штраф взыскивается в пользу потребителя, независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

Поскольку ответчики ООО «<данные изъяты>», ООО «<данные изъяты>» и ЗАО «<данные изъяты>» добровольно не удовлетворили требования потребителя, с них, исходя из размера удовлетворенной части иска, в пользу истицы подлежит взысканию штрафа в следующих размерах: с ООО «<данные изъяты>» _____ рублей : _____ копейки + _____ рублей _____ копейки + 1000 рублей = 12574 рубля 66 копеек x 50 % = 6287 рублей 33 копейки, с ответчика ООО «<данные изъяты>»: 2371 рубль 52 копейки + 500 рублей = 2871 рубль 52 копейки / 2 = 1435 рублей 76 копеек, с ответчика ЗАО «<данные изъяты>»: 38224 рубля 48 копеек + 5000 рублей = 43224 рубля 48 копеек / 2 = 21612 рубля 24 копейки.

В соответствии с ч.1 ст.103 ГПК РФ подлежит взысканию с ООО «<данные изъяты>» государственная пошлина в доход местного бюджета в размере 662 рубля 98 копеек, с ООО «<данные изъяты>» государственная пошлина в доход местного бюджета в размере 600 рублей, с ЗАО «<данные изъяты>» государственная пошлина в доход местного бюджета в размере _____ копейки.

Руководствуясь ст.ст.194-198 ГПК РФ, суд Р Е Ш И Л:

Исковые требования ФИО2 удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «<данные изъяты>» в пользу ФИО2 убытки в размере : _____ копейки, неустойку _____ копейки, компенсацию морального вреда _____ рублей, штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке _____ копейки, всего _____

Взыскать с ООО «<данные изъяты>» в пользу ФИО2 убытки в размере _____ копейки, компенсацию морального вреда : _____ рублей, штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке _____ , всего _____

Взыскать с ЗАО «<данные изъяты>» в пользу ФИО2 сумму страхового возмещения в размере _____ копеек, компенсацию морального вреда _____ рублей, штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке в сумме _____ копейки, всего _____

В удовлетворении остальной части требований ФИО2 отказать.

Взыскать с ООО «<данные изъяты>» государственную пошлину в доход местного бюджета в размере _____

Взыскать с ООО «<данные изъяты>» государственную пошлину в доход местного бюджета в размере _____ рублей.

Взыскать с ЗАО «<данные изъяты>» пошлину в доход местного бюджета в размере _____

Решение может быть обжаловано в Красноярский краевой суд через Железнодорожный районный суд г.Красноярска в течение месяца со дня составления решения в окончательной форме.

Судья

О.А. Шамова

Мотивированное решение изготовлено ДД.ММ.ГГГГ года