

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

21 июля 2015 года г.Красноярск

Октябрьский районный суд г.Красноярска

в составе:

председательствующего Кирсановой Т.Б.,

при секретаре _____,

с участием помощника прокурора

Октябрьского района г. Красноярска _____,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску _____,

к _____ о защите прав

потребителей,

У С Т А Н О В И Л:

_____ обратилась в суд с иском к _____ о защите прав потребителей, мотивируя свои требования тем, что 00.00.0000 года она приобрела в _____ путевку в Турцию на четырех человек - двое взрослых и двое детей. Туроператором выступил ответчик. В соответствии с условиями договора, для нее было забронировано и ею оплачено проживание в период с 00.00.0000 года по 00.00.0000 года в отеле «Z», питание "ультра все включено", авиаперелет "Красноярск Z" - трансфер "аэропорт-отель-аэропорт". Стоимость путевки составила Z рублей. В период пребывания в отеле дети заболели, у них повысилась температура, открылась рвота, диарея, в связи с чем они были помещены в госпиталь, где был поставлен диагноз - острый гастроэнтерит и где они находились на лечении до окончания тура. 00.00.0000 года они вернулись домой, однако симптомы заболевания не прекратились и они вынуждены были обратиться за медицинской помощью. Впоследствии, в связи с некачественно оказанной услугой, она обратилась в ООО _____ с требованием о возврате уплаченных денежных средств за тур, но получила отказ. 00.00.0000 года она направила претензию ответчику, которая была им получена 00.00.0000 года, которая так же была оставлена без удовлетворения. Просит взыскать с ответчика стоимость путевки в размере _____ рублей, расходы на лечение в сумме Z рубля, неустойку за неудовлетворение требований потребителя за период с 00.00.0000 года по 00.00.0000 года в сумме Z рублей, компенсацию морального вреда в размере Z рублей, расходы по оплате услуг представителя в сумме Z рублей, по оформлению доверенности в размере Z рублей, по оформлению претензии в размере Z рублей, штраф.

В судебном заседании истец искимые требования уменьшила, в связи с тем, что половина стоимости по договору на приобретение туристического продукта и лечение была оплачена денежными средствами _____ просила взыскать стоимость путевки в размере Z рублей, расходы на лечение в сумме Z рублей, неустойку за неудовлетворение требований потребителя за период с 00.00.0000 года по 00.00.0000 года в сумме Z рублей, компенсацию морального вреда в размере Z рублей.

Определением Октябрьского районного суда г. Красноярска от 00.00.0000 года произведена замена ненадлежащего ответчика ООО «Z» на ООО «Z».

Представитель ответчика ООО «Z» в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщил.

В силу ст. 233 ГПК РФ в случае неявки в судебное заседание ответчика, извещенного о времени и месте судебного заседания, не сообщившего об уважительных причинах неявки и не просившего о рассмотрении дела в его отсутствие, дело может быть рассмотрено в порядке заочного производства, а потому суд, с учетом мнения представителя истца, полагает возможным рассмотреть дело в порядке заочного производства.

Представитель третьего лица Ерошкиной Е.М. Серова Э.С., действующая на основании доверенности от 00.00.0000 года, в судебном заседании заявила самостоятельные требования к ответчику о защите прав потребителей по аналогичным основаниям и просила взыскать с ответчика в ее пользу стоимость путевки в размере Z рублей, расходы на лечение в сумме Z рублей, неустойку за неудовлетворение требований потребителя за период с 00.00.0000 года по 00.00.0000 года в сумме Z рублей, компенсацию морального вреда в размере Z рублей, судебные расходы, штраф.

Представитель третьего лица _____ в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщил.

Представитель третьего лица ООО "Z" в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, в адрес суда направил отзыв, согласно которому Волик и Ерошкина воспользовались услугами, предусмотренными Договором комплексного страхования лиц, их дети были госпитализированы в медицинский госпиталь, где находились с 00.00.0000 года по 00.00.0000 года, услуги госпиталя были оплачена страховой компанией в полном объеме, просил рассмотреть дело в его отсутствие.

Представитель третьего лица ЗАО «Z» в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщил

Представитель третьего лица Роспотребнадзора в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщил.

Выслушав истца, представителя третьего лица, помощника прокурора, исследовав материалы дела, суд приходит к следующему:

На основании ст. 12 ГК РФ защита гражданских прав осуществляется, в том числе, путем возмещения убытков.

Согласно ч.1 и ч. 2 ст. 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Правилами ч.1, ч.2 ст. 393 ГК РФ предусмотрено, что должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства. Убытки определяются в соответствии с правилами, предусмотренными статьей 15 ГК РФ, где регламентировано, что лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

В силу ст. 307, 309, 310 ГК РФ обязательства возникают из договоров, должны исполняться надлежащим образом и односторонний отказ от исполнения обязательств недопустим.

Положениями ст. 420 ГК РФ установлено, что договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

В соответствии с 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 судебном заседании установлено, что 00.00.0000 года _____ действуя в своих интересах и интересах _____ заключила с _____ договор реализации туристического продукта У на сумму Z рублей, в соответствии с которым турагентство обязалось произвести бронирование турпродукта в _____ питание – ультра все включено, для _____ на период с 00.00.0000 года по 00.00.0000 года, т.е. 13 ночей; получить от заказчика денежные средства в счет оплаты турпродукта и перевести их Туроператору.

Обязанность по оплате туристического продукта потребителями исполнена, что подтверждается кассовыми чеками от 00.00.0000 года на сумму Z рублей и 00.00.0000 года на сумму Z рублей, выданными _____ , _____ , _____ .

В соответствии со ст. 1, 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее «Закон о туристической деятельности»), заключенный истцом договор является договором реализации туристического продукта, а приобретенные истцом услуги – туристским продуктом. Соответственно, к спорным правоотношениям подлежат применению положения вышеназванного Закона.

Закон о туристической деятельности определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Согласно ст. 9 Закона о туристической деятельности, туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта. 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. 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.

Пределы ответственности агентов перед принципалами и третьими лицами определены нормой ст. 1005 ГК РФ, согласно ч. 4 которой установлено, что законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора. Такие особенности правового положения турагентов установлены статьями 9, 10 и 10.1 Закона о туристической деятельности, которыми установлена ответственность туроператора перед заказчиком за неисполнение обязательств по договору, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

Таким образом, ответственность перед туристом за ненадлежащее оказание туристских услуг возложена на туроператора независимо от того, вследствие чьих действий нарушены права потребителя-туриста – турагента или субагента, с которым истцы заключили договор оказания туристских услуг.

В соответствии со ст. 4.1 Закона о туристической деятельности в целях защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц, осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее также – финансовое обеспечение).

Согласно ст. 17.1 этого же закона договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами. В случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 названного закона, финансовое обеспечение должно

гарантировать каждому туристу или иному заказчику, заключившему договор о реализации туристского продукта, кроме прочего возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В силу ст. 17.4 Закона о туристической деятельности страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая. При этом основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. К существенным нарушениям условий договора о реализации туристского продукта относится нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, вследствие которого он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора, в частности, неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению; наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта. Положениями п. 1.4 договора предусмотрено, что исполнителем, оказывающим заказчику услуги по настоящему договору, является туроператор, согласно Приложению № 1 к договору, ООО «Z», расположенное, в Z, гражданская ответственность которого застрахована

Вместе с тем, как установлено в судебном заседании, потребители, при заключении договора реализации туристического продукта, были введены в заблуждение относительно туропреатора, поскольку, как следует из Агентского договора № У от 00.00.0000 года, является _____ расположенного в г. Z. Кроме того, факт того, что ООО «Z» является Туроператором по вышеуказанному договору реализации туристического продукта подтверждается, предоставленными по запросу суда ООО «Z» счетом ООО «Z» № У от 00.00.0000 года на оплату комплекса туристических услуг «по заявке Z, 00.00.0000 года-00.00.0000 года Ерошкина АЗ»; письмом ООО «Z» ООО «Z» от 00.00.0000 года «По результатам рассмотрения претензии _____, заявка У».

При таких обстоятельствах, учитывая положения вышеприведенных норм закона и условий договора реализации туристического продукта, суд находит, что исполнителем услуги по данному договору, является ООО «Z».

В ходе рассмотрения настоящего дела судом установлено, что находясь в Турции, в отеле «Maritim Pine Beach Resort» 5*, в результате потребленной некачественной пищи, 00.00.0000 года _____ - малолетняя дочь и 00.00.0000 года _____ - малолетний сын _____ почувствовали недомогание, в связи с чем они были помещены в частную больницу «Аспендос» с диагнозом острый гастроэнтерит, что подтверждается электронными билетами от 00.00.0000 года и от 00.00.0000 года, выписками из указанного медицинского учреждения от 00.00.0000 года и от 00.00.0000 года.

Впоследствии, как следует из истории развития ребенка _____ и истории развития ребенка _____, в связи с вышеуказанным заболеванием дети проходили лечение по месту жительства.

Оценивая имеющиеся в материалах дела доказательства в совокупности, которые стороной ответчика не опровергнуты, суд находит, что факт оказания ООО «Z» некачественной услуги нашел свое полное подтверждение в судебном заседании.

В силу ч. 5 ст. 6 Закона о туристической деятельности, турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Согласно ч. 6 ст. 17.4 Закона о туристической деятельности иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Принимая во внимание изложенное, суд приходит к выводу о том, что требование _____ о взыскании с ответчика стоимости путевки в размере Z рублей в пользу каждой законны и обоснованны.

Так же подлежат взысканию в пользу _____ расходы на лечение в размере Z рублей каждой.

В силу ч. 1 и ч. 3 ст. 31 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «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.

Согласно ч.5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги).

И _____ 00.00.0000 года, а _____ - 00.00.0000 года, в адрес ответчика направлены претензии о возврате уплаченной суммы за туристический продукт, которые были им получены 00.00.0000 года и 00.00.0000 года, что следует из сайта «Почта России», однако, требования в добровольном порядке и в установленный срок удовлетворены не были.

При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу о том, что неустойка за неисполнение в установленный срок требований

потребителя подлежит взысканию с ООО «Z».

Согласно расчету сумма неустойки за период с 00.00.0000 года по 00.00.0000 года, т.е. за 46 дней, составила Z рубля, которые она самостоятельно снизила до Z рублей.

Расчетом сумма неустойки за период с 00.00.0000 года по 00.00.0000 года, т.е. за Z дней, определена в размере Z рублей, которые она самостоятельно снизила до Z рублей.

Расчеты судом проверены, сомнений не вызывают, ответчиком не оспорены, в связи с чем суд находит, что требования в части взыскания неустойки в пользу подлежат полному удовлетворению.

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 Закона 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 и I как потребителям туристических услуг, безусловно был причинен моральный вред, выразившийся в предоставлении некачественной услуги, повлекшей причинение вреда здоровью их детей, отчего они испытывали нравственные страдания.

При таких обстоятельствах, требования истца о взыскании компенсации морального вреда законны и обоснованны. Однако, сумму в размере Z рублей, заявленную и Z рублей – суд находит завышенными и, с учетом всех обстоятельств, дела полагает необходимым взыскать с ООО «Z» компенсацию морального вреда в размере Z рублей в пользу каждой.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «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.

Согласно разъяснениям, содержащимся в п. 46 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июля 2012 года № 17 «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.

В связи с чем, суд полагает необходимым взыскать с ответчика в пользу А2 и А3 штраф в сумме Z рублей каждой.

В силу ст. 103 ГПК РФ государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований. Учитывая, что истец от уплаты гос.пошлины освобожден в силу закона, с поэтому с ответчика подлежит взысканию госпошлина в местный бюджет в размере Z рубля.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 194 – 198, гл. 22 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Взыскать с ООО «Z» в пользу стоимость туристического продукта в размере Z рублей; расходы на лечение в сумме Z рублей; неустойку в сумме Z рублей, компенсацию морального вреда в размере Z рублей, штраф в сумме Z рублей, а всего Z рубля.

Взыскать с ООО «Z» в пользу стоимость туристического продукта в размере Z рублей; расходы на лечение в сумме Z рублей; неустойку в сумме Z рублей, компенсацию морального вреда в размере Z рублей, штраф в сумме Z рублей, а всего Z рубля.

Взыскать с ООО «Z» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере Z рубля.

Ответчик вправе подать в суд, принявший заочное решение, заявление об отмене этого решения суда в течение семи дней со дня вручения ему копии этого решения.

Заочное решение может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в течении месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене заочного решения, а в случае, если такое заявление подано, - в течении месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления.

Подписано председательствующим

Копия верна

Судья