

РЕШЕНИЕ(заочное) ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

15 сентября 2014 года

г.Красноярск

Советский районный суд г. Красноярска в составе: председательствующего судьи Кратенко М.В., при секретаре рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску

к
«
о защите прав потребителя У С Т А Н О В И Л:
обратились с иском к о защите
прав потребителей. Исковые требования мотивировали тем, что 17.07.2013г. заключили с ответчиком договор на реализацию туристского продукта – поездки в Израиль с 19.09.2013г. по 05.10.2013г. В соответствии с программой тура проездка (отдых) должны были проходить в разных частях Израиля, в том числе на Мертвом море и на Красном море.

Истцам была выдана туристическая путевка № № , а также электронные билеты, согласно которым в состав авиаперелета входит перелет (Израиль) и обратно.

Стоимость тура составила руб. и была оплачена истцами в полном объеме. В качестве организатора тура выступала компания . В связи с ухудшением политической обстановки в начале сентября 2013г., возникновении риска вооруженных столкновений между войсками Израиля и Сирии, а также вероятность применения Сирией химического оружия на территории Израиля, истцами было принято решение об отказе от запланированной поездки, о чем они немедленно уведомили турагентство , по заявлению от 09.09.2013г. договор о реализации турпродукта был расторгнут, при этом истцам была выплачена компенсация за неиспользованный тур в сумме руб.

Вернуть оставшуюся сумму в размере руб. ответчик отказался, указав, что данная сумма удержана туроператоров в счет оплаты фактических расходов в связи с аннуляцией тура.

Отказ в возврате полной стоимости тура истцы считают незаконным, противоречащим положениям ст. 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности», а также положениям ст. 782 ГК РФ.

Со ссылкой на указанные обстоятельства, истицы просили взыскать с ответчика в пользу стоимость неиспользованного тура в размере руб., неустойку за просрочку удовлетворения требований потребителя о возврате денежных средств (за период с 09.09.2013г. по 12.11.2013г.) в сумме руб., компенсацию морального вреда в сумме руб. и расходы на представителя в сумме руб.; в пользу также взыскать стоимость тура в размере руб., неустойку в сумме руб., компенсацию морального вреда в сумме руб. и расходы на представителя в сумме руб.

В качестве третьего лица к участию в деле привлечено ООО «Библио-Трэвел».

Для дачи заключения по делу привлечено Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю.

По заявлению истца от 29.05.2014г. привлечено к участию в деле в качестве соответчика. Согласно выписке из ЕГРЮЛ от 15.09.2014г.

(ОГРН №, ИНН №) изменило фирменное наименование на

В судебном заседании представитель истцов – (доверенности от 29.10.2013г., 30.10.2013г.) исковые требования поддержала по изложенным выше основаниям.

Дополнительно указала, что представленные документы не подтверждают несение ответчиком фактических затрат по турпродукту на имя Аксентий и

поскольку содержат лишь сведения о взаиморасчетах между и её зарубежным партнером компанией Мальстрим Инвестмент.

Представлены счета из отелей, в которых были забронированы номера для туристов, однако отсутствуют сведения об оплате туроператором услуг отелей. Также указала на то обстоятельство, что истцы заблаговременно, более чем за неделю сообщили турагенту и туроператору об отказе от тура, однако ответчики не предприняли мер к уменьшению расходов по аннулированному туру.

Представитель в судебное заседание не явился, направил письменные возражения, в которых указал, что является ненадлежащим ответчиком, поскольку не выступало организаторов тура, возвратило туристам всю сумму агентского вознаграждения, а также перечисленные туроператором суммы по аннулированному туру.

Представитель в судебное заседание также не явился, о времени и месте судебного слушания извещался по адресу места нахождения, указанному в выписке из ЕГРЮЛ, а также в Уставе. Ранее направлял письменные возражения по иску, в которых указал, что компанией были исполнены надлежащим образом обязательства перед по забронированному туру, перечислена оплата за турпродукт иностранному туроператору – компании Мальстрим Инвестмент, после получения отказа туристов от поездки предприняты меры по аннуляции тура, при этом понесены фактически расходы в сумме руб., которые в силу ст. 782 ГК РФ не подлежат возврату заказчику при отказе от услуги. Указанная сумма расходов была удержана компанией Мальстрим Инвестмент и не возвращена туроператору до настоящего времени, что подтверждается письмом Мальстрим Инвестмент и актом сверки взаиморасчетов.

Также в отзыве указывается на непредставление истцами доказательств ухудшения политической обстановки в Израиле на дату совершения туристической поездки, поскольку каких-либо информационных сообщений (распоряжений) уполномоченных государственных органов – Роспотребнадзора, Ростуризма, ограничений на осуществление туристической деятельности в Израиле в сентябре 2013г. не было.

Со ссылкой на вышеизложенное, просили в иске отказать в полном отказать.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в судебное заседание также не явился, о времени и месте слушания был извещен, ранее направлял заключение, в котором указал на обоснованность исковых требований Аксентий и Тюменцевой.

С учетом неизвестности причин неявки ответчиков, дело рассмотрено в порядке заочного производства. Изучив материалы дела, заслушав пояснения представителя истца, суд приходит к выводу, что исковые требования обоснованны и подлежат частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 10, ст. 10.1 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором (или турагентом) и заказчиком.

При реализации турагентом туристского продукта от своего имени в договоре с туристом и (или) заказчиком должно содержаться указание на туроператора, сформировавшего туристский продукт.

Согласно ст. 9 Закона № 132-ФЗ туроператор несет предусмотренную законом 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.

Согласно п. 2 ст. 779 ГК РФ правила гл. 39 ГК РФ о договоре возмездного оказания услуг применяются в том числе к договорам оказания туристских услуг.

В частности, согласно п. 1 ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Возмещению подлежат расходы исполнителя, подтвержденные документально, которые понесены на дату расторжения договора, в виде оплаты услуг на имя конкретных туристов.

В соответствии с правовой позицией Пленума Верховного Суда РФ, изложенной в п. 48 Постановления от ДД.ММ.ГГГГ № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» по сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 1 ст. 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени.

При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения.

В силу ст. 10 ГК РФ граждане и юридические лица при осуществлении гражданских прав должны действовать добросовестно и разумно. Судом установлено, что 17.07.2013г. между _____ (турагент) и _____ был заключен договор № _____ о реализации турпродукта.

В соответствии с приложением к договору турпродукт включал в себя: поездку на двоих туристов _____, в Израиль с 19.09.2013г. по 04.10.2013г. по следующему маршруту: Мертвое море отель _____ с 19 по 26 сентября, Красное море отель _____ с 26 сентября по 04 октября. Стоимость тура определена в _____ руб. Туроператором выступает _____, ИНН № _____. Указанная стоимость тура оплачена истцами в полном объеме, что подтверждается квитанцией к приходному ордеру № _____ от 17.07.2013г.

Из указанной суммы оплаты платежным поручением № _____ от 22.07.2013г. перечислено в _____ руб., кроме того, турагентом _____ были приобретены авиабилеты на имя истцов по маршруту _____; _____ 09.09.2013г. истицы _____ письменным заявлением отказались от туруслуг, мотивируя отказ ухудшением политической обстановки в Израиле.

Просили зачесть сумму оплаты за тур в Израиль в счет оплаты другого тура, приобретаемого в агентстве. Заявление получено турагентом также 09.09.2013г. (л.д. 37).

На основании указанного заявления истцам произведен возврат денежных средств в сумме _____ руб., что подтверждается расходным кассовым ордером от 16.09.2013г. Также истцам по их просьбе представлена справка о фактических расходах, связанных с аннуляцией тура: расходы туроператора по аннуляции брони в отелях _____ доллара или _____ руб., расходы (штраф) за сдачу авиабилетов _____ руб. Денежные средства в сумме _____ руб. истцам возвращены не были с указанием на фактические расходы туроператора и турагента, связанные с аннуляцией тура.

По запросу суда МИД России (представительство в г. Красноярске) предоставлены сведения, согласно которым Министерством издавались рекомендации об ограничении туризма в государство Израиль 19.11.2012г., по состоянию на сентябрь 2013г. таких рекомендаций не было, поскольку имевшие место обострения в соседних государствах (Сирия, Ливан, Египет) не отразились на посещении Израиля российскими туристами (л.д. 142).

Из ответа Ростуризма по запросу суда следует, что на сайте агентства по состоянию на период с 01 сентября по ДД.ММ.ГГГГг. отсутствовала информация об угрозе безопасности

посещения государства Израиль российскими туристами (л.д. 145).

Возражая против удовлетворения исковых требований

Н.И. о возврате стоимости турпродукта, ответчики

и

(указывают на то, что истцами не представлены доказательства наличия угрозы безопасности жизни и здоровью в месте отдыха (государство Израиль).

Таким образом, отсутствуют предусмотренные ст. 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» основания для расторжения договора о реализации турпродукта и возврата полной стоимости тура.

С указанными доводами ответчиком согласиться нельзя по следующим причинам. Действительно, в соответствии с абзацами 3, 4 ст. 14 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" заказчик турпродукта вправе требовать расторжения договора о реализации турпродукта и возврата всей уплаченной цены при условии, что в стране отдыха имеется угроза безопасности, при этом наличие угрозы подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления.

Истцами не представлены доказательства возникновения угрозы по месту отдыха (в государстве Израиль) на дату совершения турпоездки с 19.09.2013г. по 05.10.2013г.

Однако это не лишает истцов права, установленного п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг с возмещением исполнителю фактически понесенных им расходов.

Истцами указанное право на расторжение договора реализовано заблаговременно, путем подачи заявления от 09.09.2013г. об отказе от тура, с просьбой зачесть стоимость оплаченного тура в Израиль в счет оплаты другого тура. Ответчиками (

(представлены документы о расходах, связанные с аннуляцией тура. В частности, ответчиком представлен кассовый чек от 09.09.2013г. на сдачу авиабилетов по маршруту Красноярск-Москва-Тель-Авив на имя (согласно которому за возврат билетов удержан тариф (штраф) в сумме руб. (л.д. 40).

В свою очередь (представлен контракт № № между ООО ((фирма) и Компанией Мальстрим Инвестмент ЛТД (партнер), в соответствии с которым фирма осуществляет реализацию за вознаграждение от своего имени и за счет партнера комплекса туристских услуг.

В соответствии с п. 4.4.2 Контракта при отказе Фирмы от забронированного тура, последняя возмещает Партнеру фактические затраты, которые по направлению отдыха в Израиль, Куба, Вьетнам и пр. составляют: при отказе в срок от 30 до 21 дня – 10 % от стоимости тура; при отказе в срок от 20 до 15 дней – 50 % процентов стоимости тура, при отказе в срок от 14 до 8 дней – 75 % от стоимости тура; при отказе менее чем за 8 дней – 100 % от стоимости тура. Также ответчиком представлены: справка компании Мальстрим Инвестмент от 09.09.2013г., согласно которой фактические затраты по турпродукту на имя (в Израиль составили доллар США, в том числе за бронирование мест в отеле – долларов, – долларов.

Приложены счета отеля от 09.10.2013г. на сумму долларов, отеля без даты составления на сумму долларов. К указанным документам суд относится критически, поскольку они не подтверждают факт оплаты ответчиком (указанных расходов в виде проживания в отелях (за период с 19 сентября по ДД.ММ.ГГГГг.

Также указанные документы не свидетельствуют о том, что туроператором были предприняты своевременные и необходимые меры по уменьшению убытков от аннуляции тура, хотя заказчики (истцы) заблаговременно, более чем за 9 дней, известили турагента и туроператора об отказе от туристической поездки.

Представленное ответчиком распоряжение на перевод денежных средств от

26.08.2013г. в пользу компании Мальстрим Инвестмент ЛТД на сумму 1 000 000 руб., справка компании Мальстрим Инвестмент ЛТД от 27.08.2013г. о том, что в состав указанного платежа включена оплата за тур на имя [] в сумме [] долларов США, а также справка указанной компании от 28.02.2014г. о том, что денежные средства в сумме 1 [] доллара США были удержаны в качестве оплаты за аннулирование брони в отелях и не возвращены компании [] также не подтверждают фактически понесенные расходы туроператора, свидетельствуют лишь о применении компанией Мальстрим Инвестмент ЛТД штрафных санкций к [] в соответствии с условиями контракта № № №. Между тем, заказчик при расторжении договора об оказании услуг обязан оплатить исполнителю лишь фактически понесенные расходы, связанные с оказанием услуг.

К указанным расходам не относятся штрафные санкции, налагаемые на туроператора его иностранным партнером, участвующим в организации тура. Надлежащие доказательства осуществления оплаты за услуги по размещению в отелях [] ответчиком суду не представлены.

С учетом вышеизложенных обстоятельств, суд полагает необходимым удовлетворить иски [] и [] к [] (до переименования – []), взыскать с указанного ответчика в пользу истцов необоснованно удержанную стоимость турпродукта в размере [] руб. (что соответствует [] долларам США, удержанным в качестве штрафа за отмену бронирования отелей, в равных долях, то есть по [] руб. в пользу каждого из истцов. Исковые требования [] и [] к [] удовлетворению не подлежат, поскольку указанным ответчиком произведен возврат полученного от истцов агентского вознаграждения, а также стоимости билетов за вычет удержанного перевозчиком тарифа (комиссии) за сдачу авиабилетов в сумме [] руб.

Истцами также заявлено требование к [] и [] о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной цены, за период с 09.09.2013г. по 12.11.2013г. в сумме [] руб. (из расчета ([] х 0,03 х 65 дней).

Из материалов дела следует, что с соответствующей претензией от 25.10.2013г. истцы обращались в адрес [].

В адрес [] претензия истцами не направлялась, в связи с чем отсутствуют основания для взыскания неустойки, предусмотренной ст.ст. 28, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Поскольку ответчиком [] были нарушены права истцом как потребителей, в течение длительного времени не производился возврат стоимости неиспользованного турпродукта в отсутствие для этого законных оснований, суд полагает необходимым удовлетворить иски [] и [] о компенсации морального вреда, взыскать с ответчика указанную компенсацию в размере [] руб., с учетом характера допущенного нарушения и требований разумности.

Поскольку до вынесения судом решения по делу ответчик [] в добровольном порядке требования истцов не удовлетворил, с ответчика в пользу истцов подлежит взысканию штраф в сумме [] руб. (из расчета ([] + [])/2).

В силу ст.ст. 98, 100 ГПК РФ с ответчика [] в пользу истцов подлежат взысканию расходы на оплату услуг представителя, в подтверждение которых представлены договор на оказание юридических услуг № от 04.11.2013г., расписки об оплате на сумму [] руб.

С учетом характера и сложности дела, сроков его рассмотрения, объема работы представителя, суд полагает возможным взыскать расходы на представителя в сумме [] руб.

Также в силу ст. 98, ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина, от уплаты которой истцы были освобождены как потребители, в сумме 2 070,19 руб. На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст.194-199, 233-235 ГПК РФ, Р Е Ш И Л:

Исковые требования к удовлетворить частично.

Взыскать с в пользу в равных долях возврат стоимости турпродукта в размере руб., компенсацию морального вреда в сумме руб., штраф за отказ удовлетворить требования потребителя в сумме { руб., расходы на оплату услуг представителя в сумме руб., то есть по руб. в пользу каждого из истцов.

Взыскать с в доход местного бюджета государственную пошлину в размере руб. В удовлетворении исковых требований к отказать.

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

Заочное решение суда может быть обжаловано сторонами также в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд через Советский районный суд г. Красноярска в течение одного месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене этого решения суда, а в случае, если такое заявление подано, - в течение месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления.

Председательствующий

М.В. Кратенко

Мотивированное решение изготовлено 23.09.2014