

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ РАЙОННЫЙ СУД Г. НОВОСИБИРСКА
630099, г. Новосибирск, ул. М. Горького, д. 89

16.04. 2014 г.

Дело № 2- 798 /2014

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Центральный районный суд г. Новосибирска в составе:
председательствующего судьи [REDACTED]
секретаря судебного заседания [REDACTED]

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Новосибирского областного общественного фонда «Фонд защиты прав потребителей» в интересах [REDACTED] к ООО «Корал НСК», ООО «Библио-Трэвел» о взыскании убытков, неустойки, компенсации морального вреда,

у с т а н о в и л:

Истец Новосибирский областной общественный фонд «Фонд защиты прав потребителей» обратился в суд в интересах [REDACTED] с иском в котором (с учетом уточнений) просит взыскать с ответчиков в пользу [REDACTED] причиненные убытки, в том числе: стоимость услуги по проживанию в отеле – [REDACTED], расходы за проезд [REDACTED] руб., расходы, связанные с рассмотрением дела – [REDACTED] руб. (переводчика и нотариальные), а также неустойку в размере [REDACTED] руб., компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] руб., также штраф на основании п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В обоснование иска указал, что 24.05.2013г. между истцом и ответчиком ООО «Корал НСК» был заключен агентский договор № 313921 на подбор и приобретение туристского продукта, предметом которого был поиск, бронирование и приобретение ответчиком за счет истца туристского продукта (тура) в Таиланд на двух человек. Стоимость поездки была оплачена истцом в полном объеме.

Истец был проинформирован ответчиком ООО «Корал НСК» посредством представления информации на сайте туроператора Библио-Глобус, на сайте отеля, на сайте booking.com и посредством представления рекламных материалов отеля, о наличии пляжа и моря возле отеля.

В пункте 2.1 заключенного договора указано «Агент обязан предоставить Принциалу необходимую и достоверную информацию о ... состоянии окружающей среды».

Истцу была представлена недостоверная информация об условиях проживания.

По заезду в отель истец увидел, что вдоль всего побережья отеля ведется строительство набережной, работает строительная техника. Проходы к морю отсутствуют.

Представителем туроператора в Таиланде было предложено истцу заселиться в иной отель на море, самостоятельно оплатив при этом проживание.

Истец был вынужден самостоятельно переехать для проживания в Паттайю.

Ущерб Истца составил проезд от аэропорта до отеля [REDACTED] бат, проезд от отеля до Паттайи [REDACTED]. Также подлежит возмещению стоимость неиспользованной услуги — проживание в отеле с 03.08.2013 года по 19.08.2013 года.

04.09.2013 г. истец обратился к ответчику с претензией о возмещении понесенных расходов и возмещении стоимости неиспользованной услуги. Требования потребителя исполнены не были.

В судебном заседании представитель истца Новосибирского областного общественного фонда «Фонд защиты прав потребителей» [REDACTED] истец [REDACTED] иск поддержали.

Представители ответчиков ООО «Корал НСК», ООО «Библио-Трэвел» в судебное заседание не явились, о времени и месте рассмотрения дела извещены надлежащим образом, представили письменные возражения.

✓ Выслушав пояснения, заключение представителя Управления Роспотребнадзора Новосибирской области [REDACTED] исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Судом установлено, что 24.05.2013г. между ООО «Корал НСК» (агент) и [REDACTED] (принципал) заключен Агентский договор на подбор и приобретение туристского продукта №313921. (л.д.11-16)

По условиям данного договора агент от своего имени и за счет принципала осуществляет поиск, бронирует и приобретает для принципала туристский продукт (тур) на 2-х человек в Тайланд по маршруту Новосибирск Хуа-Хин Новосибирск на срок 18 дней с 02.08.2013 по 20.08.2013г. Туристский продукт (тур) приобретается у Туроператора ООО «Библио-Трэвел». (п.1.1 договора)

В п.1.2 договора определен перечень услуг, в том числе проживание в гостинице Pattawia Resort and Spa 4*.

Общая стоимость туристского продукта составляет [REDACTED] (п.1.4 договора)

В п.2.1 договора определено, что агент обязан предоставить принципалу необходимую и достоверную информацию о программе тура, состоянии окружающей среды....

Как пояснил истец при подборе тура для него существенным условием было наличие моря и пляжа возле отеля проживания.

Такая информация ему была предоставлена агентом при заключении договора посредством представления информации на сайте туроператора Библио-Глобус, на сайте отеля, на сайте booking.com и посредством представления рекламных материалов отеля. (л.д.51)

По заезду в отель истец увидел, что вдоль всего побережья отеля ведется строительство набережной, работает строительная техника. Проходы к морю отсутствуют.

Тем самым ему была предоставлена недостоверная информация о туре, состоянии окружающей среды, отдыха на который он рассчитывал.

Рассматриваемые правоотношения сторон возникли из договора возмездного оказания услуг, регулируются главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации и Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта определяется Правилами, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452.

Согласно ст.6 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

необходимую и достоверную информацию о ... состоянии окружающей среды;
возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

На основании ст.10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся, в том числе: информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства

размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Согласно ч.1 ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

На основании ч.1 ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.(ч.2 ст.12 Закона)

На основании ч.1 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В подтверждение своих требований истец предоставил фотографии, на которых видно, что в непосредственной близости с морем и пляжем ведутся строительные работы, работает строительная техника. (л.д.73-77)

Возражения представителя ответчика о недопустимости данного доказательства в связи с тем, что фотографии не имеют даты, невозможно определить место их выполнения и сопоставить соотношение с событиями, на которые указывает истец, не могут быть приняты.

Так из письма исполнительного директора от 03.08.2013г. «Паттавия» Курортный комплекс и СПА Хуахин следует, что на представленных фотографиях можно увидеть строительство набережной на пляже напротив отеля «Паттавия» Курортный комплекс и СПА 4 звезды в Пранбури Хуахин, Тайланд. (л.д.71-72) Также на каждой фотографии стоит дата 03.08.2013г.

Факт ведения строительных работ на набережной отеля, которые проводились Муниципалитетом региона подтверждается и справкой представленной ответчиком. (л.д.101)

Указанная справка содержит также информацию, на которую ссылается ответчик о том, что все гости отеля могли беспрепятственно пользоваться инфраструктурой как самого отеля, так и непосредственно пляжа.

Однако, при рассмотрении настоящего дела существенным является качество услуг, исходя из цели поездки истца - отдых, и отсутствие возможности качественного отдыха при ведении строительных работ в непосредственной близости с местом отдыха.

Невозможность получения комфортного отдыха в результате строительных работ на набережной рядом с пляжем и морем, что вынудило истца и его жену [REDACTED] выехать из отеля и переехать для проживания в Паттайю подтверждены и пояснениями свидетеля [REDACTED]

В связи с чем, истец вправе требовать взыскания убытков, связанных с оплатой услуг отеля, которые фактически им не получены.

При определении размера убытков суд принимает информацию о стоимости услуг проживания в аналогичном двухместном номере Делюкс в данной гостиницы за период 03.08.2013 по 19.08.2013г. в сумме [REDACTED], полученной истцом с интернетсайта. (л.д.80)

Также обоснованными являются требования истца о взыскании расходов, связанных с рассмотрением дела на общую сумму [REDACTED] руб. (переводчика и нотариальные услуги), которые подтверждены квитанциями, (л.д.78-79)

Также истцом заявлены требования о взыскании расходов по оплате проезда от аэропорта до отеля, от отеля до Паттайи, подтверждая данные расходы с распечаткой с интернетсайта о стоимости проезда (л.д.82-84).

Указанные расходы не включены в стоимость тура, доказательств несения данных расходов истцом не предоставлено. Сама по себе распечатка о стоимости услуг не свидетельствует о несении данных расходов. В связи с чем, данные требования не могут быть удовлетворены.

Определяя ответственность каждого из ответчиков, суд исходит из следующего.

В ст.9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» указано, что 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.

В ст.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предусмотрено, что 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).

В соответствии с п.2 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В п.48 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" указано, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

По сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу статьи 37 Закона о защите прав потребителей, пункта 1 статьи 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

В п. 50 указанного Постановления предусмотрено, что применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет

туроператор (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), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

Поскольку туристский продукт (тур) был сформирован туроператором ООО «Библио-Трэвел», который разместил информацию о нем на сайте, турагент располагал именно дайной информацией (которая в последующем оказалась недостоверной) и предоставил ее истцу. Доказательств того, что туроператор проинформировал турагента о строительных работах на набережной около отеля проживания, моря и пляжа ООО «Библио-Трэвел» в ходе рассмотрения дела не предоставил. В связи с чем, суд приходит к выводу, что убытки подлежат взысканию с ООО «Библио-Трэвел».

На основании ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя 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 предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

При этом сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги) (п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

04.09.2013 истец направил ООО «Корал НСК» претензию, в которой просил компенсировать причиненный ущерб (л.д.30-32).

Указанная претензия была направлена для рассмотрения ООО «Библио-Трэвел» (л.д.89).

Требования истца не были удовлетворены в установленный для рассмотрения требования 10-ти дневный срок, в связи с чем, с ООО «Библио-Трэвел» подлежит взысканию неустойка в размере [REDACTED].

На основании 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.

В связи с нарушением прав потребителя, суд считает возможным взыскать компенсацию морального вреда в размере [REDACTED]. Оснований для взыскания компенсации морального вреда в большем размере суд не находит.

В соответствии с п.6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя суд взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

В соответствии со ст.103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в доход бюджета.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 196-197 Гражданского процессуального кодекса РФ, суд

р е ш и л:

Взыскать с ООО «Библио-Трзвел» в пользу [REDACTED] евича убытки в размере [REDACTED] неустойку в размере [REDACTED], компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] руб., расходы связанные с рассмотрением дела в размере [REDACTED], штраф в размере [REDACTED]

Взыскать с ООО «Библио-Трзвел» в пользу Новосибирского областного общественного фонда «Фонд защиты прав потребителей» штраф в размере [REDACTED]

В остальной части иска - отказать.

Взыскать с ООО «Библио-Трзвел» в доход бюджета государственную пошлину 2 586 руб. 37 коп.

Решение может быть обжаловано в Новосибирский областной суд в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через суд вынесший ~~настоящее~~ решение.

Судья [REDACTED] Ю.Е.ИИ [REDACTED]

Судья ПИОТ [REDACTED]

Секретарь суда [REDACTED]

решение в окончательной форме составлено 30.04.2014г.