

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

14 июня 2016 года

г. Благовещенск

Благовещенский городской суд Амурской области в составе:
председательствующего судьи Фурсов В.А.,
при секретаре Масловой А.В.,
с участием представителя истца Подаловой Т.С.
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению
к ООО «Анекс Тур Москва» о взыскании денежных средств,
компенсации морального вреда, штрафа

УСТАНОВИЛ:

обратилась в суд с иском к ООО «Анекс Тур Москва» с требованиями взыскания денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа, указав, что 5 сентября 2015 года между _____ и ООО «Магазин горящих путевок» был заключен договор, в соответствии с которым агентство должно было оказать услуги по бронированию туристского продукта для заказчика, сформированного туроператором ООО «Анекс Тур Москва», по условиям которого заказчику и её внучке (истцам) предоставляется комплекс услуг в период с 07 сентября 2015 года по 18 сентября 2015 года по маршруту Вьетнам, в тот же день, 05 сентября 2015 года тур был оплачен истцом, стоимость составила _____ рублей. 06 сентября 2015 года истец заболела и обратилась к врачу, который поставил диагноз и назначил лечение, не рекомендовав ей поездку. В тот же день, истец обратилась в агентство для аннулирования тура, предоставила медицинскую справку, написала заявление о возврате денежных средств, поскольку причина была уважительной. Агентство сообщило, что тур аннулирован, однако полную стоимость они вернуть не могут, поскольку туроператор, который является исполнителем услуг, выставил штраф в размере 100% стоимости тура. Менеджер произвела возврат лишь в той части, которая причиталась её за бронирование, в размере _____ рублей, таким образом, не возвращенная часть денежных средств составила _____ рублей.

29 сентября 2015 года истец обратилась с претензией к туроператору через агентство, в котором оформляла тур. До настоящего времени ответ не получен, денежные средства не возвращены, документов, подтверждающих затраты туроператора, не представлено.

На основании вышеизложенного, истец просит взыскать с ООО «Анекс Тур Москва» денежные средства в размере _____ рублей, компенсацию морального вреда, в размере _____ рублей, штраф в размере 50% от размера иска, за неисполнение требований в добровольном порядке.

Определением суда от 14 апреля 2016 года к делу было привлечено в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, Управление Роспотребнадзора по Амурской области.

В судебное заседание не явились извещенные надлежащим образом ответчик, представители третьего лица Управление Роспотребнадзора, ООО «Анекс Регионы», ООО «Магазин горящих путевок», ходатайствовавшие о рассмотрении дела в их отсутствие.

Суд, с учетом мнения представителя истца, руководствуясь положениями ст. 167 ГПК РФ, определил рассмотреть настоящее дело в отсутствие неявившихся лиц.

Согласно письменным возражениям, представленным в материалы дела представителем ответчика указано, что ООО «Анекс Тур Москва» самостоятельно не формирует турпродукт, а выкупает сформированный иностранным туроператором «Anex Tourism Worldwide DMCC», который в соответствии с положениями ст. 4.1 № 132-ФЗ, осуществляет бронирование туров у указанной компании. Указал, что между ООО «Анекс Тур Москва» и ООО «Магазин горящих

путевок» заключен договор о реализации турпродукта, что ООО «Анекс Тур Москва» забронировало заявленные ООО «Магазин горящих путевок» туристические услуги у иностранного туроператора, куда вошли проживание в отеле «GREEN WORLD HOTEL NHA TRANG 4» (Ня Чанг) с 07.09.2015 г. по 18.09.2015 г., авиаперелет charterным рейсом Благовещенск – Ня Чанг – Благовещенск, трансфер по направлению аэропорт-отель-отель-аэропорт, медицинское страхование на период путешествия. Указал, что туристический продукт иностранным туроператором сформирован, все забронированные услуги подтверждены компанией и фактически предоставлены. Также указал, что переговоры с туристами ведет турагентство, заключившее с последними договор о реализации турпродукта, что данная заявка была аннулирована 09.09.2015 г. в 09 часов 58 минут по времени г. Благовещенска, то есть спустя два дня после начала тура, в связи с чем, реализовать услуги другим туристам невозможно. Исходя из вышеизложенного, считает, что агентство не исполнило своих обязательств, поскольку каждому агенту предоставляется персонифицированная система бронирования, при помощи которой агент может самостоятельно контролировать заявку, в данном случае агент должен был самостоятельно аннулировать бронь, как только поступило заявление от истицы. Также в соответствии с п. 4 ст. 108 Воздушного Кодекса РФ при болезни пассажира, подтвержденного документально, до окончания регистрации на рейс, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку плата. В соответствии со ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителя», заявка была аннулирована с удержанием фактически понесенных расходов, которые составили полную стоимость услуг – _____ рублей. А так как аннуляция услуг произошла спустя два дня после начала тура, реализовать забронированные и оплаченные услуги оказалось невозможным. Также поясняет, что все принятые обязательства с их стороны они исполнили, денежные средства перечислены принимающей компанией «Anex Tourism Worldwide DMCC» в счет оплаты услуг, заявка № 2328264 в сумме _____ рублей. Просит отказать в удовлетворении исковых требований, а также штрафа, морального вреда.

Согласно письменному отзыву представителя третьего лица ООО «Магазин горящих путевок» считает иск обоснованным, подлежащим удовлетворению, поскольку аннуляция тура произошла по уважительной причине, из-за болезни истца. Указывает, что менеджеры агентства произвели аннуляцию тура, но туроператор не произвел возврат денежных средств, выставил штраф в размере 100%, агентство направило заявление на минимизацию затрат, в котором было отказано. Считает, что ООО «Магазин горящих путевок» выполнил все обязательства, предусмотренные договором об оказании услуг и агентским договором, денежные средства в счет оплаты тура были переведены в полном объеме на расчетный счет туроператора, агентское вознаграждение составило _____ рублей, которое было возвращено истцу после аннуляции тура. Претензия, представленная истцом, была направлена туроператору для дальнейшего разрешения. Между тем, туроператор не предоставил каких-либо документов, подтверждающих фактические расходы. 28 октября 2015 года посредством электронной почты, ООО «Магазин горящих путевок» получил письмо от туроператора, в котором в удовлетворении требований о возврате денежных средств было отказано. Считает, что туроператором неправомерно было отказано в возврате денежных средств за авиабилеты, потому что туроператор несет ответственность за всех контрагентов, предоставляющих услуги по туру, в том числе и за авиаперевозчика.

Выслушав пояснения участвующих в деле лиц, изучив материалы дела, суд приходит к следующим выводам.

Судом установлено, что 5 сентября 2015 года между _____ (заказчик) и ООО «Магазин горящих путевок» (агентство) заключен договор, согласно п. 1.1 агентство обязуется по заданию заказчика оказать услуги по бронированию и оплате туристического продукта в порядке и сроки, установленные договором, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

На основании указанного договора ООО «Магазин горящих путевок» забронировало туристическую поездку во Вьетнам с 07 сентября 2015 года по 18 сентября 2015 года на истца и её несовершеннолетнюю внучку.

Как следует из приложения № 1 к договору № от 05 сентября 2015 года исполнителем услуг является туроператор - ООО «Анекс Тур Москва».

Согласно представленного ответчиком агентского соглашения от 01.02.2015 г., заключенного между ООО «Анекс Тур Москва» и компанией «Апex Tourism Worldwide DMCC» следует, что ООО «Анекс Тур Москва» осуществляет юридические и иные действия по бронированию и реализации туристского продукта.

Таким образом, судом установлено и сторонами не оспаривается, что ООО «Анекс Тур Москва» является туроператором, ООО "Магазин горящих путевок" является турагентом.

Обязательства по оплате туристического продукта и услуг истцом согласно договору № от 5 сентября 2016 года, исполнены в полном размере рублей, что подтверждается чеком от 5 сентября 2015 года.

Факт перечисления денежных средств турагентом ООО "Магазин горящих путевок" в пользу туроператора ООО «Анекс Тур Москва» суд полагает установленным, поскольку данные обстоятельства не оспариваются сторонами.

Судом также установлено и не оспаривается сторонами, что 06.09.2015 г. истица обратилась с заявлением в ООО «Магазин горящих путевок» о расторжении договора от 05.09.2015 г. и возврате денежных средств, оплаченных по договору, в связи с невозможностью воспользоваться приобретённым туристическим продуктом в силу ухудшения состояния здоровья, предоставив медицинское заключение от 06.09.2015 г.

09.09.2015 г. по заявке турагента туроператором был аннулирован тур с удержанием 100% штрафа

Истцу были возмещены денежные средства агентского вознаграждения в размере рублей, что подтверждается расходным кассовым ордером от 26.09.2015 г.

29 сентября 2015 года истец через агентство (ООО «Магазин горящих путевок») направила в ООО «Анекс Тур Москва» претензию с просьбой вернуть уплаченные денежные средства, ООО "Магазин горящих путевок" направило указанную претензию туроператору, но ответ на неё не получен.

Согласно ответа ООО «Анекс Тур Москва» от 28 октября 2015 года заявка № 2328264 (по договору от 05.09.2015 г.) была аннулирована 09 сентября 2015 года, т.е. в момент реализации услуг, расходы туроператора по организации путешествия и в связи с отказом от его совершения составиликопеек, то есть полную стоимость тура.

Рассматривая заявленные исковые требования о взыскании денежных средств уплаченных по договору о 05 сентября 2015 года суд приходит к следующим вывода.

Поскольку вступая в правоотношения с турагентом, приобрела туристический продукт исключительно для личных, семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, то возникшие между сторонами отношения помимо норм Гражданского кодекса РФ регулируются положениями Федерального закона РФ от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», а так же Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24.11.1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности" туристский продукт определен как комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта.

В силу статьи 4 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 24.11.1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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.

В соответствии со ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "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 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 независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В силу пункта 1 статьи 782 Гражданского кодекса РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Аналогичные положения относительно отказа от исполнения договора содержатся в п. 2.4.2 договора № от 5 сентября 2016 года.

Особенностью договора на оказание туристских услуг, предусмотренной гражданским законодательством, является правом сторон договора на односторонний отказ от его исполнения при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ).

К фактически понесенным расходам могут быть отнесены расходы, которые понес туроператор в связи с организацией тура, и которые он подтвердил надлежащими доказательствами. Бремя доказывания факта и размера понесенных расходов возлагается на исполнителя туристической услуги (турагента, туроператора).

Как следует из материалов дела, компанией «Anex Tourism Worldwide DMCC» по заявке № 2328264 была забронирована туристическая услуга с 07.09.2015 г. по 18.09.2015 г., в состав которой было включено бронирование номера в отеле «GREEN WORLD HOTEL NHA TRANG 4» (Ня Чанг), авиаперелет по маршруту Благовещенск – Ня Чанг – Благовещенск, трансфер по направлению аэропорт-отель-отель-аэропорт, медицинское страхование на период путешествия. Также указана стоимость туристической услуги в долларах США – 1045 USD.

ООО «Анэкс Тур Москва» в материалы дела представлены инвойс (счета) от 05.09.2015 года и 09.09.2015 г. относительно брони гостиницы и авиабилетов в отношении туристов который составил USD.

Выписка инвойса свидетельствует о том, что у покупателя появляется обязанность оплаты товара в соответствии с указанными условиями

Вместе с тем, представленные ответчиком документы, не подтверждают факта понесенных ООО «Анэкс Тур Москва» расходов в размере USD, так как, данные документы представляют по своей сути выставление счета для его оплаты, но не свидетельствуют о выполнении таких действий.

Кроме того, суд обращает внимание, что выставление инвойс от 09 сентября 2015 года свидетельствует о том, что на дату начала туристической поездки (07 сентября 2015 года) её стоимость в нарушение принятых на себя обязательств не была оплачена ООО «Анэкс Тур Москва».

Кроме того, не может свидетельствовать о понесенных затратах ООО «Анэкс Тур Москва» письмо генерального директора компании «Anex Tourism Worldwide DMCC» от 12.09.2015 г., в котором указывается, что услуги по данной заявке были зарезервированы и предоставлены, поскольку аннулирование произошло 09.09.2015 г., реализовать услуги с учетом даты аннуляции невозможно.

Указание ООО «Анэкс Тур Москва» на перечисление денежных средств иностранному туроператору, у которого ответчиком выкупался готовый туристический продукт, не может быть признана состоятельной, поскольку представленные счета не содержат доказательств, подтверждающих, что авиаперевозчик не использовал возможность заполнить освободившиеся места, если они были забронированы для истца, а забронированная жилая площадь не использовалась в течение всего времени, на которое она бронировалась для истцов, если таковая бронировалась для них.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, содержание которой следует рассматривать в контексте с положениями п. 3 ст. 123 Конституции Российской Федерации и ст. 12 ГПК Российской Федерации, закрепляющих принцип состязательности гражданского судопроизводства и принцип равноправия сторон, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Согласно ст. 55 ГПК РФ доказательствами по делу являются полученные в предусмотренном законом порядке сведения о фактах, на основе которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела. Эти сведения могут быть получены из объяснений сторон и третьих лиц, показаний свидетелей, письменных и вещественных доказательств, аудио- и видеозаписей, заключений экспертов. Доказательства, полученные с нарушением закона, не имеют юридической силы и не могут быть положены в основу решения суда.

В соответствии со ст. 59 ГПК РФ суд принимает только те доказательства, которые имеют значение для рассмотрения и разрешения дела.

Согласно ст. 60 ГПК РФ обстоятельства дела, которые в соответствии с законом должны быть подтверждены определенными средствами доказывания, не могут подтверждаться никакими другими доказательствами.

Размер фактических расходов, понесенных туроператором, должен быть дополнительно установлен и подтвержден финансовыми документами, подтверждающими расходы на бронирование отеля, авиабилетов, и т.д.

А потому доводы ответчика о том, что представленные ООО «Анэкс Тур Москва» доказательства оплаты зарубежному партнеру заказанного истцом тура свидетельствует о несении расходов туроператором, являются несостоятельными.

Штрафы за аннуляцию туров выставляются туроператорам контрагентами на основании заключенных между ними договоров, в которых потребитель не участвует. Таким образом, на основании п. 3 ст. 308 Гражданского кодекса Российской Федерации обязанность туроператора по уплате штрафов не может быть переложена на туриста-потребителя, так как он не является стороной таких договоров.

В статье 5 пункта 1 агентского соглашения от 01.02.2015 г., заключенного между ООО «Анэкс Тур Москва» и компанией «Anex Tourism Worldwide DMCC» оговорены последствия отказа от принятого Принципалом заказа и к договору от 5 сентября 2015 года, заключенному с _____, не имеют какого-либо отношения.

Истец является добросовестными участниками гражданских правоотношений и её права не должны ущемляться и ставиться в зависимость от условий соглашений заключенных между туроператорами, а также выполнения либо невыполнения участниками данных сделок принятых на себя обязательств.

При таком положении довод ответчика, что сам факт перечисления денежных средств иностранному контрагенту является подтверждением наличия фактически понесенных ответчиком расходов, куда включается также штраф выплачиваемый ответчиком контрагенту при аннуляции тура, не может быть принят судом, поскольку оплата ответчиком штрафных санкций в пользу контрагента не может возмещаться гражданином как фактически понесенные расходы.

Доводы представителя ответчика, о том что ответственность перед истцом должен нести турагент, не принимаются истцом как основанные на ошибочном толковании норм материального права.

Согласно п. 50 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2022 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» 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.

Поскольку материалы дела не содержат допустимых и относимых доказательств, бесспорно свидетельствующих о том, что на момент расторжения договора ответчиком исполнены действия и фактически понесены расходы, требования истца о взыскании денежных средств уплаченных по договору № 4 от 05 сентября 2015 года в размере рублей подлежат удовлетворению.

Рассматривая требования истца о компенсации морального вреда, суд приходит к следующему.

В силу абз. 5 ст. 6 ФЗ РФ от 24.11.1996 г. N 132-ФЗ 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 ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом, или организацией, выполняющей функции продавца на основании договора с ним, 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.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

Согласно п. 45 Постановления от 28 июня 2012 года, при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя

Учитывая установленные судом обстоятельства, нарушения действиями ответчика прав истца на получение денежных средств, связанных с аннуляцией тура, исходя из требований разумности и справедливости суд считает возможным взыскать в пользу истца компенсацию морального вреда в сумме : рублей. В остальной части данных требований истцу следует отказать.

При этом, согласно ФЗ «О защите прав потребителей, для решения вопроса о компенсации морального вреда значение имеет сам факт установления обстоятельств нарушения прав потребителя.

Кроме того, как следует из претензий от 29 сентября 2015 года, истец требовала в добровольном порядке расторгнуть договор от 5 сентября 2015 года, вернуть денежные средства в размере _____ рублей.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации «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 добровольного порядка удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

Учитывая, что ответчиком в добровольном порядке требования истца не удовлетворены, суд, с учетом установления вины ответчика в неоказании истцам услуг по договору от 5 сентября 2015 года, удовлетворения компенсации морального вреда в части полагает необходимым взыскать в пользу истцов штрафные санкции в виде штрафа за неисполнение требований в добровольном порядке _____ копеек.

В силу ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

С учетом частичного удовлетворения иска и согласно п. 1 ч. 1 ст. 333.19 НК РФ, суд считает, что с ответчика ООО «Анекс Тур Москва» в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 2378 рублей 21 копейка.

Руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования _____ к ООО «Анекс Тур Москва»
удовлетворить в части.

Взыскать с ООО «Анекс Тур Москва» в пользу _____ денежные
средства уплаченные по договору № _____ от 05 сентября 2015 года в размере _____ рублей,
компенсацию морального вреда в размере _____ рублей, штраф в размере _____ рублей
копеек.

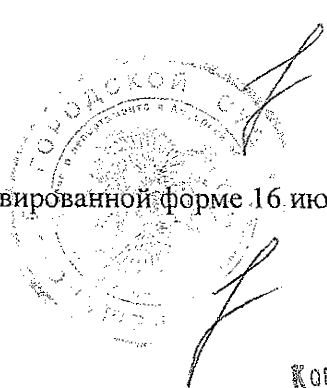
Взыскать с ООО «Анекс Тур Москва» в доход бюджета муниципального образования г. Благовещенска государственную пошлину в сумме 2378 рублей 21 копейка.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Амурской областной суд через Благовещенский городской суд в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Председательствующий:

В.А. Фурсов

Решение изготовлено в мотивированной форме 16 июня 2016 года.



Копия верна судья Фурсов ВА