Дело № 2-4073/2016

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

06 июня 2016 года г. Благовещенск

Благовещенский городской суд Амурской области в составе:
председательствующего судьи Фандеевой Г.В.,
при секретаре Быконя В.С.,
с участием представителя истца
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску к обществу с ограниченной ответственностью «Пегас Хабаровск» о защите прав потребителя, -

УСТАНОВИЛ:

обратилась в суд с иском к ООО «Пегас Хабаровск» с требованиями о защите прав потребителя, указав, что 31 октября 2015 года между ней (истцом) и ООО «Тур Сервис» (турагент) был заключен договор № об оказании услуг по бронированию и оплате. Общая стоимость тура по указанному договору составила рублей. Истец с супругом и несовершеннолетним сыном планировала туристическую поездку в Тайланд сроком на 22 дня в период с 03.01.2016 года по 24.01.2016 года. Была внесена предоплата в сумме рублей.

Однако, 17.11.2015 года супругу истца в результате хирургического вмешательства выполнено удаление позиционного винта и спиц с внутренней лодыжки. Операция произведена неудачно, в связи с чем, был госпитализирован в ГБУЗ АО «Благовещенска городская клиническая больница», где проведена еще одно операция. Однако, после проведения операции супругу противопоказано переохлаждение, распаривание, перегревание голеностопного сустава и послеоперационных рубцов. В связи с чем, возможность совершить туристическую поезду у истца и членов её семьи отсутствует.

14.12.2015 года в адрес ООО «Тур Сервис» истцом направлена претензия о возврате предоплаты по договору от 31.10.2015 года. При этом, из ответа № от 16.12.2015 года следовало, что между ООО «Тур Сервис» и ООО «Пегас Хабаровск» заключен агентский договор, по которому обязательства по оказанию туристических услуг возлагаются на ООО «Пегас Хабаровск», в связи с чем, претензия была перенаправлена ООО «Тур Сервис» в адрес ООО «Пегас Хабаровск».

Однако, ООО «Пегас Хабаровск» отказал истцу в возврате предоплаты по договору от 31.10.2015 года.

Истец требует взыскать с ООО «Пегас Хабаровск» предоплату по договору от от 31.10.2015 года в сумме рублей, неустойку в сумме рублей, расходы на оплату услуг представителя рублей, на оплату услуг нотариуса по оформлению доверенности рублей.

В судебном заседании представитель истца на исковых требованиях настаивал в полном объеме, суду пояснил по обстоятельствам, изложенным в иске.

Истец, представитель третьего лица, представитель Управления Роспотребнадзора по Амурской области в судебное заседание не явились, о дате слушания дела извещены надлежащим образом, истец обеспечила в судебное заседание явку представителя, представитель Управления Роспотребнадзора по Амурской области ходатайствовала о рассмотрении дела в их отсутствие.

Представитель ответчика в судебное заседание не явился, ответчик о дате слушания дела извещался надлежащим образом, по двум адресам, в том числе по юридическому адресу: г. Хабаровск, ул. Дзержинского, 65 оф. 401, направлялась судебная корреспонденция, в порядке статьи 113 ГПК РФ.

Данными об ином месте нахождения ответчика суд не располагает.

При этом суд учитывает, что риск неполучения уведомления, направленного по месту нахождения юридического лица, указанному в выписке из ЕГРЮЛ, лежит на самом юридическом лице, ненадлежащим образом, организовавшим процесс получения и обработки входящей корреспонденции

В соответствии с ч. 1 ст. 35 ГПК РФ стороны должны добросовестно пользоваться всеми принадлежащими им как процессуальными правами, так и процессуальными обязанностями, в том числе сообщать об уважительности причин неявки в суд, представляя соответствующие доказательства. При неисполнении процессуальных обязанностей наступают последствия, предусмотренные законодательством о гражданском судопроизводстве (ч. 2 ст. 35 ГПК РФ).

В соответствии со ст. 118 ГПК РФ лица, участвующие в деле, обязаны сообщить суду о перемене своего адреса во время производства по делу. При отсутствии такого сообщения судебная повестка или иное судебное извещение посылаются по последнему известному месту жительства или месту нахождения адресата и считаются доставленными, хотя бы адресат по этому адресу более не проживает или не находится.

Поскольку направляемая в адрес ответчика корреспонденция адресатом не востребовалась, об изменении юридического адреса ответчик налоговый орган в известность не поставил, судебные извещения, направленные ответчику по последнему известному месту нахождения, в соответствии со ст. 118 ГПК РФ, считаются доставленными.

Учитывая, что в силу ч. 1 ст. 35 ГПК РФ, лица, участвующие в деле, обязаны добросовестно пользоваться принадлежащими им правами, учитывая положения ч. 1 ст. 46 и ч. 3 ст. 17 Конституции РФ, а также положения ст. 154 ГПК РФ, предусматривающей сроки рассмотрения дела в суде, суд, на основании правил ст. 167 ГПК РФ, определил рассмотреть дело в отсутствие ответчика, признав неявку не уважительной.

Из отзыва представителя третьего лица ООО «Тур Сервис» следует, что ООО «Тур Сервис» является посредником между туристом (истцом) и исполнителем услуг (туроператором, ответчиком), оказывая посреднические услуги по бронированию туристских услуг за агентское вознаграждение, размер которого установлен агентским соглашением.31.10.2015 года истец приобрела туристский продукт, исполнителем услуг в соответствии с договором является ТО ООО «Пегас Хабаровск», заявка была подтверждена. 14.12.2015 года истец обратилась с заявлением для аннуляции тура и возвращении предоплаты за тур в полном объеме. Данное заявление было перенаправлено туроператору. Турист вправе отказаться от договора об оказании услуг, оплатив оператору фактические затраты, понесенные в связи с исполнением договора. Поскольку исполнителем услуг не представлено доказательств понесенных затрат, требования истца законны. На основании изложенного, полагает, что требования истца подлежат удовлетворению, однако размер неустойки должен быть уменьшен, поскольку он не может превышать сумму основного долга.

Из заключения Управления Роспотребнадзора по Амурской области следует, что в случае установления в ходе судебного разбирательства всех фактов, изложенных в исковом заявлении, то истец вправе требовать возврата внесенной предоплаты, поскольку это предусмотрено действующим законодательством, в частности, Федеральным Законом от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», «Правилами оказания услуг по реализации туристического продукта», утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 года № 452, Федеральным законом «О защите прав потребителей». Требования в остальной части просят рассмотреть на усмотрение суда.

Выслушав доводы представителя истца, изучив материалы дела, суд пришел к следующим выводам.

Судом установлено, что 31 октября 2015 года между ООО «Тур Сервис» и
был заключен договор № по условиям которого агентство обязуется по заданию заказчика оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и сроки, установленные договором, а заказчик обязуется оплатить эти услуг.

Туристский продукт, отвечающий указанным в заявке требованиям заказчика, формируется Туроператором и требует подтверждения возможности его представления. Сведения о туроператоре содержаться в приложении к настоящему договору (п. 2 договора).

Из агентских договоров № от 25.10.2013 года и № от 06.04.2016 года, следует что агент (третье лицо ООО «Тур Сервис») обязуется за вознаграждение совершать от своего имени по поручению туроператора (ООО «Пегас Хабаровск») реализацию туристского продукта, сформированного иностранным оператором.

При этом, непосредственным исполнителем, формирующим пакет туристических услуг по данному договору является туроператор - ООО «Пегас Хабаровск».

Согласно приложению 32 к договору, агент должен был произвести бронирование авиабилетов для , со

сроком вылета 03 января 2016 года по маршруту Благовещенск-Пхукет и обратно 24 января 2016 года по маршруту Пхукет-Благовещенск.

Заявка на туристический продукт по маршруту Благовещенск-Пхукет и обратно была подтверждена туроператором, о чем свидетельствует представленное подтверждение № от 31.10.2015 года.

Стоимость туристического продукта, выбранного истцом, на момент заключения договора составила рублей.

31.10.2015 года внесена предоплата по договору № рублей, что подтверждается соответствующим чеком.

07 декабря 2015 года истец обратилась к турагенту с заявлением на аннуляцию забронированного по заявке № тура по причине болезни одного из туристов.

14 декабря 2015 года обратилась в ООО «Тур Сервис» с претензией об аннуляции договора №6306 от 31.10.2015 года и возврате уплаченной по договору предоплаты по причине невозможности совершения перелета её супруга которому после произведенной операции противопоказано воздействие высоких температур на область травм.

ООО «Тур Сервис» 16 декабря 2015 года уведомило о перенаправлении поступившей от её имени претензии исполнителю услуг ООО «Пегас Хабаровск».

Из ответа ответчика на претензию от 29 декабря 2015 года усматривается, что в состав турпродукта входила услуга «страховка от невыезда» Полное покрытие Плюс». В соответствии с условиями страхования она имеет право обратиться в страховую компанию для получения возмещения.

Разрешая вопрос по существу, суд пришел к следующему.

Анализируя предмет договора № и положения ст. ст. 1, 9, 10, 10.1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", суд приходит к выводу, что заключенный сторонами договор являлся договором об оказании туристских услуг, заключенным между турагентом и туристом.

Согласно 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, 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.

Помимо этого, указанная статья Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ, прямо предусматривает возможность расторжения договора по причине невозможности совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (в том числе, болезнь туриста).

Из изложенных документов, представленных стороной истца следует, что она заблаговременно направила в адрес ответчика претензию с уведомлением о невозможности выезда по независящим от неё обстоятельствам.

В силу ст. 32 Федерального закона «О защите прав потребителей», потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Согласно ч. 1 ст. 68 ГПК РФ объяснения сторон и третьих лиц об известных им обстоятельствах, имеющих значение для правильного рассмотрения дела, подлежат проверке и оценке наряду с другими доказательствами. В случае если сторона, обязанная доказывать свои требования или возражения, удерживает находящиеся у нее доказательства и не представляет их суду, суд вправе обосновать свои выводы объяснениями другой стороны.

Исследовав представленные истцом доказательства, суд признает обоснованными доводы истца о неисполнении ответчиком требования о возврате денежных средств.

В силу п. 2 ст. 779 ГК РФ договоры оказания туристических услуг относятся к договорам возмездного оказания услуг.

В соответствии со ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Ответчиком доказательств в опровержение доводов истца, а также доказательств, подтверждающих фактические расходы, понесенные ответчиком, суду не представлено.

При этом, указанные ответчиком основания, содержащиеся в письменном отказе от 29 декабря 2015 года в возврате истцу предоплаты по договору № от 31.10.2015 года, а именно, о том, что в состав тупродукта входила услуга «страховка от невыезда» Полное покрытие Плюс», в связи с чем, истец вправе обратиться в страховую организацию для получения возмещения, не могут быть приняты в качестве обоснованных, поскольку как следует из представленных документов, при бронировании тура, истцом была внесена предоплата в сумме рублей, тогда как при оформлении дополнительной услуги «страхование от невыезда» необходима 50% оплата тура, истец отказалась от включения указанной дополнительной услуги, о чем имеется расписка, являющаяся приложением №3 к договору № от 21.10.2015 года.

В связи с чем, подлежат удовлетворению требования истца о взыскании суммы предоплаты по договору № от 31.10.2015 года в сумме рублей.

Согласно ч. 1 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

В соответствии с ч. 3 ст. 31 вышеуказанного закона 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

В силу п. 5 ст. 28 Закона РФ "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), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена, - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Из материалов дела следует, что 14 декабря 2015 года истцом в адрес ООО «Тур Сервис», перенаправленная турагентом в адрес туроператора ООО «Пенгас Хабаровск» была направлена претензия с просьбой о возврате внесенных по договору денежных средств в размере рублей, однако, на день подачи искового заявления претензия не удовлетворена.

Поскольку ООО «Пегас Хабаровск» в установленный законом 10-дневный срок не выполнил требования потребителя, уплаченную по договору денежную сумму не возвратил, суд приходит к выводу об обоснованности заявленных истцом требований о взыскании неустойки и подлежащими удовлетворению.

Учитывая, что срок возврата денежных средств, по полученной от истца претензии, истек 24 декабря 2015 года, истец правомерно просит взыскать неустойку за период, начиная с 25 декабря 2015 года по 19 февраля 2016 года. Из представленного истцом расчета усматривается, что размер неустойки за указанный период составляет рублей, исходя из расчета рублей*3%*57 дней. Расчет истцом произведен верно.

Однако, суд принимает во внимание, положения абз. 4 п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», из которого следует, что 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).

Таким образом, учитывая период просрочки не исполнения ответчиком обязательств по возврату денежных средств, отсутствие возражений относительно заявленных требований, суд считает необходимым взыскать с ООО «Пегас Хабаровск» в пользу неустойку за период с 25 декабря 2015 года по 19 февраля 2016 года в размере рублей.

При удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом (исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование (п. 6 ст. 13 Закона)

Поскольку судом установлено, что ООО "Пегас Хабаровск" в рамках судебного производства добровольно не удовлетворило требование потребителя о выплате денежных средств, с ответчика подлежит взысканию штраф в размере рублей, исходя из расчета рублей)*50%.

При этом, оснований для применения положений ст. 333 ГК РФ у суда не имеется.

В соответствии с п.1 ст.98 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В силу ст. 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Несение истцом расходов на оказание юридических услуг в размере рублей подтверждается договором на оказание юридических услуг от 03 февраля 2016 года и квитанцией об оплате №2 от 03.02.2016 года денежных средств в сумме рублей.

С учетом сложности дела, периода его рассмотрения в суде, степени участия в рассмотрении дела представителя, объема проделанной им по делу работы, суд приходит к выводу, что с ответчика в пользу истца надлежит взыскать расходы на оплату услуг представителя в сумме рублей.

Не подлежат взысканию с ответчика расходы, понесенные истцом на оформление нотариальной доверенности, ввиду отсутствия документов, подтверждающих фактическое несение таковых.

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.

По настоящему делу при подаче искового заявления истец освобождена от уплаты государственной пошлины, в связи с предъявлением иска о защите прав потребителя.

С учетом удовлетворенных исковых требований с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 5 200 рублей, согласно п.1 ч.1 ст.333.19 НК РФ.

Руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Пегас Хабаровск» в пользу денежные средства по договору № от 31 октября 2015 года в размере рублей, неустойку в сумме рублей, штраф рублей, расходы на оплату услуг представителя в размере рублей, отказав в удовлетворении исковых требований в остальной части.

Взыскать с ООО «Пегас Хабаровск» государственную пошлину в доход местного бюджета в размере 5 200 рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Амурский областной суд через Благовещенский городской суд в течение одного месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме, т.е. 09 июня 2016 года.

Председательствующий