

**ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

15 июня 2015 года

г. Ульяновск

Ленинский районный суд г. Ульяновска в составе:
председательствующего судьи Подгорновой О.С.,
при секретаре Салюковой Ю.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Управления
Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Ульяновской области в интересах А к
обществу с ограниченной ответственностью «Преображение», обществу с
ограниченной ответственностью «Центр международного паломничества «Покров»
о взыскании денежных средств,

УСТАНОВИЛ:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Ульяновской области (далее также
Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области) обратилось в суд в
интересах А к ООО «Преображение» о взыскании денежных
средств, в обоснование указав следующее.

04 сентября 2014 года потребитель А обратилась в Управление
Роспотребнадзора по Ульяновской области с заявлением с просьбой обратиться в ее
интересах в суд против ООО «Преображение».

В январе 2014 г. потребитель обращалась в ООО «Преображение» с целью
приобретения путевки по маршруту Греция-Италия. Поездка должна была
состояться с 16 апреля по 27 апреля 2014 г. А оплатила ООО
«Преображение» предоплату за поездку в размере 30 000 руб. Оставшуюся часть
оплаты в размере 37 300 руб. А внесла ООО «Преображение» 07
марта 2014 г. Всего А оплатила в ООО «Преображение» 67 300 руб.

При этом договор о реализации туристского продукта с А не
заключался, документов, подтверждающих оплату стоимости турпутевки,
А ООО «Преображение» также не предоставило. Обязательной
информации, указанной в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской
Федерации», Законе РФ «О защите прав потребителей» и Правилах оказания услуг
по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства
РФ от 18 июля 2007 г. №452, ответчик ООО «Преображение» А не
предоставило.

15 апреля 2014 г. А вместе с группой других туристов выехала
в г. Москву с целью отправки в Грецию на самолете. А прибыла в
Грецию вместе с туристической группой.

По имеющейся у А информации, она вылетела 16 апреля 2014
г. рейсом из Москвы в Салоники (Греция), примерное время вылета - 10:00 часов, а
вернулась 23 апреля 2014 г. из Афин (Греция) в Москву, время вылета - 13:25 часов.

22 апреля 2014 года в Греции при подъеме в монастырь по гранитным
ступенькам А споткнулась и упала левым плечом на ребро ступеньки.
В результате А получила серьезную травму левой руки - закрытый
оскольчатый перелом хирургической шейки левой плечевой кости со смещением.

23 апреля 2014 г. А отправили одну в Москву.

С 23 апреля по 26 апреля 2014 г. А находилась в Муниципальном бюджетном лечебно-профилактическом учреждении «Лобненская центральная городская больница» в г. Лобня Московской области, где ей наложили гипсовую повязку, поставили диагноз - закрытый аддукционный перелом хирургической шейки левой плечевой кости, выписана с обязательной явкой в поликлинику по месту жительства по прибытию.

По прибытии в г. Ульяновск А обратилась в ГУЗ «Ульяновский областной клинический центр специализированных видов медицинской помощи» за медицинской помощью. 06 мая 2014 г. А была проведена операция - открытая репозиция перелома левой плечевой кости, накостный остеосинтез левой плечевой кости пластиной.

16 июня 2014 г. А обратилась к ответчику ООО «Преображение» с претензией с требованием вернуть стоимость частично неиспользованной путевки в Грецию и вернуть багаж, который находился у директора ООО «Преображение».

26 июня 2014 г. в своем ответе за подписью директора ООО «Преображение» ответчик отказал в удовлетворении требований потребителя.

Только из ответа ООО «Преображение» А узнала, что она была застрахована в ОАО «Страховое общество ЖАСО» по программе «А+» - Люкс, а также узнала наименование туроператора - ООО «Международный паломнический центр ПОКРОВ». При этом в ответе на претензию ответчик ссылался на пункты договора на оказание паломнических услуг, как на основание отказа в удовлетворении требований потребителя. Но данный договор А с ответчиком не заключала и с ним не была ознакомлена.

Проверив туроператоров с похожим названием, которое было названо в ответе на претензию ответчиком, Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области обнаружило, что в едином федеральном реестре туроператоров Федерального агентства по туризму имеются три туроператора, содержащие в своем названии слово «покров» в различной конфигурации. Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области выбрало одного туроператора с самым похожим названием - ООО Центр международного паломничества «Покров». Ответчик в ответе на претензию неправильно указал наименование туроператора - ООО «Международный паломнический центр ПОКРОВ».

15 августа 2014 г. А обратилась в Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области с жалобой с указанием на нарушение ее прав потребителя ответчиком ООО «Преображение» в части не предоставления информации о туроператоре, не заключении договора о реализации туристского продукта и др.

По результатам рассмотрения обращения в отношении ответчика и директора ответчика были составлены протоколы и вынесены постановления о привлечении к административной ответственности.

Постановлением № 1295 от 25 ноября 2014 г. ООО «Преображение» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ за не предоставление потребителю А обязательной информации (о туроператоре и др.). Постановление № 1295 вступило в законную силу, штраф в размере 5 000 руб. был оплачен ООО «Преображение» 03 апреля 2015 г.

Так как потребителю не была предоставлена ответчиком необходимая информация, 30 января 2015 г. для получения документов, подтверждающих поездку и оплату денежных средств ответчику, А обратилась к туроператору с наименованием ООО Центр международного паломничества «Покров». В заявлении А просила предоставить копии документов, необходимых для

подтверждения поездки в Грецию в апреле 2014 г. и оплаты денежных средств за путевку в ООО «Преображение».

Стоимость отправки заявления по почте туроператору составила 61,89 руб.

18 февраля 2015 г. туроператор представил в адрес А следующие документы, тем самым подтвердив наличие правоотношений между собой и ответчиком: агентский договор № А-0197/14 от 14 января 2014 г., заключенный между ООО Центр международного паломничества «Покров» и ООО «Преображение», агентский договор № 51/кс от 15 декабря 2007 г., заключенный между ООО Центр международного паломничества «Покров» и ОАО «СО ЖАСО», электронный авиабилет Афины-Москва на имя А от 23 апреля 2014 г., электронный авиабилет Москва-Салоники-Москва на имя А от 16 апреля и 27 апреля 2014 г., ваучер на имя А, пояснительная записка туроператора о получении денежных средств от ООО «Преображение», страховой полис № 005017 от 15 апреля 2014 г. на имя А.

30 января 2015 г. А обратилась к ответчику с претензией с требованием вернуть стоимость путевки в размере 67 300 руб. в связи с не предоставлением обязательной информации как туристу, указанную в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законе РФ «О защите прав потребителей» и Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452, вернуть потребителю багаж, незаконно удерживаемый ООО «Преображение» согласно описи на общую сумму 37 400 руб. и предоставить документы, подтверждающие поездку в Грецию в апреле 2014 г. и оплату денежных средств за путевку в ООО «Преображение».

Претензия была направлена ответчику по двум адресам - юридическому адресу и адресу жительства директора ответчика. Стоимость отправки претензии по почте составила 114,78 руб.

Ответчик предоставил потребителю два идентичных ответа (от 04 февраля 2015 г.), отказав в возврате денежных средств и возврате багажа, и два комплекта следующих документов: агентский договор № А-0197/14 от 14 января 2014 г., заключенный между ООО Центр международного паломничества «Покров» и ООО «Преображение», электронный авиабилет Афины-Москва на имя А от 23 апреля 2014 г., электронный авиабилет Москва-Салоники-Москва на имя А от 16 апреля и 27 апреля 2014 г., ваучер на имя потребителя, пояснительная записка туроператора о получении денежных средств от ООО «Преображение», страховой полис № 005017 от 15 апреля 2014 г. на имя потребителя, справка из МБЛПУ «Лобненская центральная городская больница», билет на поезд в Москву от 15 апреля 2014 г.

После предъявления претензии в ООО «Преображение» от 30 января 2015 г., 04 марта 2015 г. багаж А был возвращен представителем туроператора ООО Центр международного паломничества «Покров».

Денежные средства за путевку А не возвращены до сих пор.

02 февраля 2015 г. для получения документов, подтверждающих информацию о страховании, А обратилась в ОАО «СО ЖАСО» с претензиями, стоимость отправки претензий по почте в ОАО «СО ЖАСО» составила 119,28 руб.

17 февраля 2015 г. ОАО «СО ЖАСО» в своем ответе подтвердило, что потребитель была застрахована в ОАО «СО ЖАСО» по полису комплексного страхования путешественников от 15 апреля 2014 г. № 005017, заключенному на основании Правил комплексного страхования путешественников от 27 октября 2008 г. по программе «А+» - «Люкс» и предоставило Правила страхования и страховой полис, который не совпадает с полисом, представленным в адрес потребителя туроператором и ответчиком.

30 января 2015 г. А обратилась с заявлением в ОАО «Аэрофлот-российские авиалинии» с просьбой предоставить подтверждающие документы о покупке билетов на имя А в 2014 г. и багажных квитанций.

В ответе от 12 февраля 2015 г. ОАО «Аэрофлот-российские авиалинии» подтвердило, что А 23 апреля 2015 г. летала на самолете, принадлежащем ОАО «Аэрофлот-российские авиалинии», по маршруту Афины-Москва и багаж на указанную перевозку не оформлялся. Также перевозчик подтвердил, что в 2014 году другие авиабилеты на имя А не оформлялись.

Стоимость отправки вышеуказанного заявления по почте составила 57,39 руб.

Согласно п. 3.1.1. агентского договора № А-0197/14 от 14 января 2014 г., заключенного между ООО Центр международного паломничества «Покров» и ООО «Преображение», в обязательства заказчика (ООО «Преображение») входит предоставление туристам полной и достоверной информации по всем существенным характеристикам туристского продукта, включая информацию о продолжительности тура, условиях перелета, проживания, питания, мер безопасности и особенностях пребывания в стране, необходимости соблюдения санитарно-гигиенических норм.

Согласно п. 3.1.3. агентского договора заказчик от своего имени обязан заключить с туристом договор о реализации туристского продукта (комплекса туристских услуг, оказываемых за пределами РФ).

Согласно п. 3.1.8. агентского договора обязанность по доведению до туриста правил выезда из РФ, въезда в страны временного пребывания и правильного оформления соответствующих документов лежит исключительно на заказчике.

Ответчиком не была предоставлена потребителю информация о туроператоре и друг, сведения, обязательные для турагента по доведению для потребителей.

Согласно п. 19. Правил оказания услуг по реализации туристского продукта исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

В случае если потребитель выезжает за пределы территории Российской Федерации, исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

Таким образом, ответчик не заключил с А договор о реализации туристского продукта, не представил ей обязательной информации как туристу, указанную в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законе РФ «О защите прав потребителей» и Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452, не выдал потребителю документы, необходимые для совершения путешествия, в связи с чем, из-за отсутствия специальных познаний и необходимой информации, А получила серьезную травму левой руки

и была вынуждена прервать свое путешествие до окончания его срока. Ответчик должен возместить потребителю стоимость путевки в размере 67 300 руб.

Просили взыскать с ООО «Преображение» в пользу А денежные средства, оплаченные за путевку с 16 апреля по 27 апреля 2014 г. по маршруту Греция-Италия в размере 67 300 руб.; убытки в виде стоимости отправки претензий и заявлений по почте ответчику, туроператору, страховщику и перевозчику, включая стоимость конвертов, в размере 433 руб. 34 коп.; неустойку в размере 3 % от общей цены заказа (стоимость путевки) за каждый день просрочки возврата денежных средств по претензии, начиная с 12 февраля 2015 года (дата истечения 10-дневного срока по претензии на возврат денег с момента получения претензии - уведомление о вручении) по день вынесения решения суда в сумме 67 300 руб.; компенсацию морального вреда в сумме 10 000 руб., штраф в соответствии с п. 6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

По ходатайству стороны истца к участию в деле в качестве соответчика привлечено ООО «Центр международного паломничества «Покров».

В судебном заседании стороной истца иски были уточнены. В окончательном варианте истца просила взыскать ООО «Преображение» в пользу А денежные средства, оплаченные за путевку с 16 апреля по 27 апреля 2014 г. по маршруту Греция-Италия в части стоимости агентского вознаграждения в сумме 4 300 руб.; убытки в виде стоимости отправки претензий и заявлений по почте ответчику, туроператору, страховщику и перевозчику, включая стоимость конвертов, в размере 433 руб. 34 коп.; неустойку в размере 3 % от общей цены заказа (стоимость путевки) за каждый день просрочки возврата денежных средств по претензии, начиная с 12 февраля 2015 года (дата истечения 10-дневного срока по претензии на возврат денег с момента получения претензии - уведомление о вручении) по день вынесения решения суда в сумме 4 300 руб.; компенсацию морального вреда в сумме 10 000 руб., штраф в соответствии с п. 6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей»; взыскать с ООО «Центр международного паломничества «Покров» часть денежных средств в виде стоимости неиспользованной путевки в связи с вынужденным отказом от путевки в сумме 26 250 руб., компенсацию морального вреда в сумме 10 000 руб., штраф в соответствии с п. 6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Истца, ее представитель по устному ходатайству Д, представитель Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области Гросс А.Э. в судебном заседании уточненные иски поддерживали в полном объеме по доводам, изложенным в исковом заявлении и ранее в судебных заседаниях.

Представители ответчиков ООО «Преображение», ООО «Центр международного паломничества «Покров» в судебное заседание не явились, сведений о причинах неявки суду не предоставили, рассмотреть дело в свое отсутствие не просили, были извещены о судебном заседании надлежащим образом.

Представитель третьего лица ОАО «ЖАСО», извещенный о времени и месте судебного разбирательства, просил рассмотреть дело в свое отсутствие.

По смыслу ст.14 Международного пакта о гражданских и политических правах лицо само определяет объем своих прав и обязанностей в гражданском процессе, реализует их по своему усмотрению. Распоряжение своими правами по усмотрению лица является одним из основополагающих принципов судопроизводства.

Неявка лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, является его волеизъявлением, свидетельствующим об отказе от реализации своего права на непосредственное участие в судебном разбирательстве дела и иных процессуальных прав, поэтому не является преградой для рассмотрения дела судом по существу. Такой вывод не противоречит положениям ст.6 Конвенции

вылетела в Грецию в составе группы туристов, все услуги были истице оказаны надлежащего качества. Она воспользовалась перелетом, проживанием в отеле, питанием, экскурсионным обслуживанием, никаких проблем в этой части у истицы не возникло. Вины ООО «Преображение» в получении истицей травмы нет. Ответчиком были предприняты все возможные меры для того, чтобы оказать истице за границей быструю и квалифицированную помощь.

Факт оказания истице А туристических услуг ООО «Преображение» установлен и никем по делу не оспаривался.

15 апреля 2014 г. А вместе с группой других туристов выехала в г.Москву с целью отправки в Грецию на самолете. А прибыла в Грецию вместе с туристической группой 16 апреля 2014 года.

22 апреля 2014 года в Греции при подъеме в монастырь по гранитным ступенькам А споткнулась и упала левым плечом на ребро ступеньки, получив травму левой руки - закрытый оскольчатый перелом хирургической шейки левой плечевой кости со смещением.

23 апреля 2014 г. А возвратилась в Москву.

Как следует из материалов дела, между ООО Центр международного паломничества «Покров» и ООО «Преображение» заключен агентский договор № А-0197/14 от 14 января 2014 г., согласно п.3.1.1 которого в обязательства заказчика (ООО «Преображение») входит предоставление туристам полной и достоверной информации по всем существенным характеристикам туристского продукта, включая информацию о продолжительности тура, условиях перелета, проживания, питания, мер безопасности и особенностях пребывания в стране, необходимости соблюдения санитарно-гигиенических норм.

Согласно п. 3.1.3. агентского договора заказчик от своего имени обязан заключить с туристом договор о реализации туристского продукта (комплекса туристских услуг, оказываемых за пределами РФ).

Сторонами не отрицалось, что письменный договор между ООО «Преображение» и А не был заключен, что явилось препятствием для обращения истицы с иском в суд к туроператору и не могло не причинить истице морального вреда, компенсацию которого суд оценивает в 2 500 руб. Именно в связи с необходимостью выяснения информации о туроператоре и страховщике истицей были понесены убытки (почтовые расходы) в сумме 433 руб. 34 коп., которые суд также полагает подлежащими взысканию с ООО «Преображение».

В части непредставления информации истице о стране пребывания, маршруте поездки, отелях, условиях размещения, проживания и питания, экскурсиях, доводы истца не нашли своего подтверждения. В соответствии со статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Именно истец должен доказать, что воспользовался предоставленной ответчиком услугой и вследствие ее недостатков претерпел определенные негативные последствия. Бремя доказывания факта наличия недостатков услуги Законом «О защите прав потребителей» возложено на потребителя, на исполнителя возложено бремя доказать качество оказанной услуги. При этом вне зависимости от того, кто именно являлся исполнителем экскурсионной услуги, во время которой А оступилась и упала, получив травму, обязательным условием для привлечения к ответственности за наступивший для А вред является установление факта ненадлежащего качества такой услуги.

В данном случае основания полагать, что вред здоровью истца причинен вследствие каких-либо недостатков экскурсионной услуги, у суда отсутствуют.

Поскольку истица не представила бесспорных и достоверных доказательств, подтверждающих факт оказания ей услуги ненадлежащего качества, то оснований

для удовлетворения требований о взыскании с ООО «Преображение» денежной суммы в размере агентского вознаграждения 4 300 руб. в качестве возмещения убытков в связи с недолжным, по мнению истца, исполнением условий договора, у суда не имеется.

Вместе с тем, вместо определенной договором между сторонами даты окончания поездки – 27 апреля 2014 года, А₁ возвратилась в Москву 23 апреля 2014 года.

В связи с этим, с туроператора ООО «Центр международного паломничества «Покров», которому указанные денежные средства были переданы, в пользу А₁ подлежит взысканию стоимость турпакета за фактически неотбытые 5 дней в размере 20 662 руб. 50 коп., исходя из следующего расчета.

ООО Центр международного паломничества «Покров» в своем ответе на претензию А₁ сообщил, что стоимость паломнического тура, приобретенного А₁, состояла, в том числе, из следующих компонентов: проживание в отелях – 320 евро; паромы по маршруту – 120 евро; автобусный трансфер по маршруту – 150 евро; стоимость работы гида 56 евро; питание 150 евро, то есть всего 796 евро за 12 дней. Исходя из курса евро на день рассмотрения дела в судебном заседании (62 руб. 30 коп.), общая стоимость указанных услуг составила 49 590 руб., стоимость неиспользованных истицей 5 дней отдыха составила 20 662 руб. 50 коп.

В соответствии с ч. 1 ст. 31 Закона РФ «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.

Поскольку требования потребителя о возврате части денежных средств ответчиком ООО Центр международного паломничества «Покров» в 10-дневный срок не были удовлетворены, права потребителя А₁ были этим нарушены, пользу истца с ООО Центр международного паломничества «Покров» подлежит взысканию компенсация морального вреда, причиненного оказанием услуг по договору о реализации туристического продукта в сумме 2 500 руб.

Суд полагает, что в данном случае с ответчиков подлежит взысканию и штраф, предусмотренный ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», поскольку ответчики в добровольном порядке не удовлетворили требования истца.

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина с ответчика ООО «Преображение» в сумме 700 руб. (400 руб. + 300 руб.), с ответчика ООО «Центр международного паломничества «Покров» в сумме 1 119 руб. 88 коп. (819 руб. 88 коп. + 300 руб.).

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-199, 235 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области в интересах А₁ удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Преображение» в пользу А _____ компенсации морального вреда в сумме _____ руб., убытки в сумме _____ руб. коп., штраф в сумме _____ руб. коп.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Центр международного паломничества «Покров» в пользу А _____ денежные средства, уплаченные за туристскую путевку, в сумме _____ руб. _____ коп., компенсацию морального вреда в сумме _____ руб., штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требования потребителя в сумме _____ руб. коп.

В остальной части иска отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Преображение» госпошлину в доход местного бюджета в сумме _____ руб.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Центр международного паломничества «Покров» госпошлину в доход местного бюджета в сумме _____ руб. коп.

Ответчик вправе подать в Ленинский районный суд г. Ульяновска заявление об отмене заочного решения суда в течение семи дней со дня вручения ему копии этого решения.

Заочное решение суда может быть обжаловано сторонами также в апелляционном порядке в течение 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.

Судья

подпись

О.С. Подгорнова

Копия верна

Судья

О.С. Подгорнова

Секретарь с/з

Ю.А. Салюкова

