



РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

18 апреля 2017 года

город Благовещенск

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

УСТАНОВИЛ:

обратилась в суд с иском к ООО «Эксклюзив трэвел» с требованиями о защите прав потребителя, указав, что 03 марта 2016 года между ней и ООО «Квин Тревел» был заключен договор о реализации туристского продукта, сформированного туроператором ООО «Эксклюзив Трэвел». По условиям договора турагент (ООО «Квин Тревел») организует туристский продукт по маршруту – город Благовещенск – о. Пхукет - г. Благовещенск в срок с 9 марта 2016 года по 19 марта 2016 года. В качестве выезжающих совместно с ней был включен супруг –

Истец полностью оплатила сумму по договору в размере _____ рублей.

Между тем, 05 марта 2013 года у нее возникли проблемы со здоровьем, истец была госпитализирована, находилась на лечении до 12 марта 2016 года. 08 марта 2016 года истец отказалась от туристической путевки, сообщив ООО «Эксклюзив трэвел» и ООО «Квин Тревел».

также не смог воспользоваться туристическим продуктом в связи с возникшим у него аллергическим заболеванием и необходимостью осуществления ухода за истцом.

12 апреля 2016 года истец обратилась с заявлением о расторжении договора и возврата уплаченных денежных средств. Из сообщения ООО «Эксклюзив трэвел» следовало, что получило от ООО «Квин Тревел» _____ рубля _____ копеек, стоимость фактических затрат составила _____ рублей. Доказательств фактически понесенных затрат истцу не представлено. ООО «Квин Тревел» выплатило истцу _____ рублей _____ копеек. Денежные средства в размере _____ рубля _____ копеек ответчиком не выплачены до настоящего времени.

Истец просит суд взыскать с ООО «Эксклюзив Трэвел» в пользу _____ рубля _____ копеек, в счет компенсации морального вреда _____ рублей; неустойку в размере _____ рубля _____ копеек, штраф, расходы на оплату услуг представителя в размере _____ рублей, нотариальные услуги в размере _____ рублей.

В судебном заседании представитель истца на иске настаивал, суду пояснил, что ответчиком нарушено право истца на получение уплаченной по договору суммы в полном объеме, поскольку услугой – отдыхом в Тайланде, истец не воспользовалась. Ответчиком не представлены доказательства, подтверждающие фактические расходы, понесенные туроператором в связи с не реализацией тура истцом. Просил в иске отказать.

Истец, представитель ответчика, представитель третьего лица ООО «Квин Тревел», третье лицо _____, представитель Управления Роспотребнадзора по Амурской области в судебное заседание не явились. О дате и времени рассмотрения дела извещены надлежащим образом. Истец обеспечила в судебное заседание явку своего представителя, представитель ответчика, представитель Управления Роспотребнадзора по Амурской области просили о рассмотрении дела без своего участия.

С учетом мнения представителя истца, настоящее гражданское дело рассмотрено судом при данной явке в порядке ст. 167 ГПК РФ.

В представленном в материалы дела заключении представитель Управления Роспотребнадзора по Амурской области указал, что если в ходе судебного заседания все факты, изложенные в исковом заявлении подтвердятся, то истец вправе требовать расторжения договора, возврата недостаки внесенной предоплаты, компенсации морального вреда и штрафа.

Согласно представленному в материалы дела отзыву ответчика, вследствие аннуляции туристического продукта, фактически понесенные расходы составили _____ рублей, денежные средства в размере _____ рублей копеек были предложены истцу к возврату. До настоящего времени писем от истца с указанием реквизитов не поступало. Со своей стороны ответчиком исполнены обязательства в полном объеме. Турагент должен был довести всю необходимую информацию об условиях от отказа от путешествия до туриста. Ответчик самостоятельно не формирует туристический продукт, а выкупает готовый продукт у иностранного туроператора, которым определяются фактически понесенные расходы. Просили в иске отказать.

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

Судом установлено, что 03 марта 2016 года между _____ и ООО «Квин Тревел» заключен договор о реализации туристического продукта.

Предметом указанного договора являлось реализация турагентом - ООО «Квин Тревел» услуг туристу по реализации туристического продукта, сформированного туроператором по маршруту Благовещенск – о. Пхукет - Благовещенск с 09 марта 2016 года по 19 марта 2016 года, 10 ночей с размещением в отеле Центара Блю Марин Ризорт анд Спа Пхукет, двухместный номер супериор. В стоимость услуг входит трансфер аэропорт – отель – аэропорт. В договоре указано, что вместе со _____ следует

Туристический продукт предоставлен туроператором ООО «Эксклюзив Трэвел», турагент обязуется предоставить полный пакет услуг, уже сформированный туроператором и довести до сведения туриста информацию о потребительских свойствах турпродукта.

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 регулируются положениями Федерального закона РФ «Об основах туристической деятельности в РФ», а так же ФЗ «О защите прав потребителей».

Полная стоимость поездки в размере _____ рублей была оплачена _____ в кассу ООО «Квин Тревел» в два этапа, что подтверждается квитанциями к приходно-кассовым ордерам от 03 марта 2016 года, от 04 марта 2016 года на сумму _____ рублей и _____ рублей, соответственно. В этот же день турагентом туристу выдана туристическая путевка с указанием поименного количества выезжающих лиц, срока поездки, вида туристического продукта.

Согласно п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 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 (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").

В силу ст. 13 ФЗ "О защите прав потребителей" за нарушение прав потребителей несет ответственность, предусмотренную законом или договором - исполнитель.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.07.2007 года № 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени и по поручению туроператора договоров о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 года N 2300-1 "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.

Так же, ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" установлено, 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, к которым в том числе относится невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста).

В судебном заседании установлено, подтверждается выпиской из истории болезни ГАУЗ АО «БГКБ», что 05 марта 2016 года _____, в связи с гинекологическим заболеванием, поступила в отделение септической гинекологии ГАУЗ АО «БГКБ», дата выписки – 12 марта 2016 года.

В силу ст. 12 ГПК РФ, судопроизводство осуществляется на основании равноправия и состязательности сторон. Согласно ст. 56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основание своих требований, так и возражений.

Судом установлено, не оспаривается участниками процесса, 08 марта 2016 года _____ уведомила ООО «Квин Тревел», ООО «Эксклюзив Трэвел» о расторжении договора, в связи с невозможностью воспользоваться туристической услугой из-за болезни.

12 апреля 2016 года _____ в адрес ООО «Квин Тревел», ООО «Эксклюзив Трэвел» направлена претензия с требованием о расторжении договора и взыскании уплаченных по договору денежных сумм в размере _____ рублей.

Согласно сообщению ООО «Эксклюзив Трэвел» № 054/16 от 13 апреля 2016 года, заявка № 2605249 была аннулирована 08 марта 2016 года, фактические расходы в результате произведенной минимизации 25 марта 2016 года составили _____ рублей.

Согласно правовой позиции истца, основанием для обращения с иском в суд послужило неисполнение ответчиком, в установленный законом срок требований претензий о расторжении договора и возврате денежных средств.

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.

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).

В ходе рассмотрения установлено, что ООО «Эксклюзив трэвел» денежные средства были перечислил Туроператору в сумме _____ рубля _____ копеек, агентское вознаграждение составило _____ рублей _____ копеек, которое возвращено истцу 13 декабря 2016 года.

Туроператор ООО «Эксклюзив Трэвел», отказывая в возврате денежных средств истцу, указал, что фактически понесенные расходы составили _____ рублей, при этом в качестве доказательства представил инвойс №2605279 от 03 марта 2016 года, отчет агента от 09 марта 2016 года, акт сдачи-приемки услуг от 09 марта 2016 года с указанием суммы оплаченной за турпродукт, контракт с иностранным туроператором, официальное письмо от 17 мая 2016 года с указанием суммы фактически понесенных затрат.

Согласно платежному поручению № 259 от 09 марта 2016 года, ООО «Эксклюзив трэвел» перечислило Анекс Туризм за туристические услуги по контракту № ET2016-V-01 _____ рублей.

Между тем, указание ООО «Эксклюзив трэвел» на перечисление денежных средств иностранному туроператору, у которого ответчиком выкупался готовый туристический продукт, не может быть признана состоятельной, поскольку представленные платежные документы не содержат детализации относительно перечисления оплаты по конкретным туристам включая _____ нет 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.

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

Однако, предоставленные ООО «Эксклюзив трэвел» письменные материалы не могут быть приняты в качестве допустимых и относимых доказательств по делу, бесспорно

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 неустойки. 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.

Исходя из требований разумности и справедливости, при определении размера компенсации морального вреда, что предусмотрено ст. 1101 ГК РФ, суд принимает во внимание то, что, приобретая экскурсионный тур истец имела намерение реализовать свое право на отдых, на получение новых впечатлений, получить новые знания, чего лишилась по независящей от нее причине. При этом, в добровольном порядке удовлетворять ее требования о возврате уплаченных денежных сумм ответчик отказался.

Как видно из иска, с ООО «Эксклюзив Трэвел» истец требует взыскать в счет компенсации морального вреда _____ рублей.

При определении суммы компенсации морального вреда суд полагает установленным факт нарушения действиями ответчика прав истца. Так, несмотря на направленные претензии, ответчик не исполнил требований истца о расторжении договора и взыскании уплаченных по договору денежных сумм. При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу, что с ответчика в пользу _____ надлежит взыскать в счет компенсации морального вреда _____ 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).

Следовательно, с ответчика в пользу _____ надлежит взыскать штраф в сумме _____ рубль _____ копеек (_____ + _____ + _____)/2.

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 квитанциями об оплате денежных средств в сумме _____ рублей №11 от 05.02.2016 г., в сумме _____ рублей № 15 от 12.12.2016 г.

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.

Кроме того, с ответчика подлежат взысканию расходы на оплату услуг нотариуса в размере _____ рублей, несение которых подтверждается квитанцией от 12.12.2016 г.

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 освобожден от уплаты государственной пошлины, в связи с предъявлением иска о защите прав потребителя.

С учетом удовлетворенных исковых требований с в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере _____ рубля _____ копейки, согласно п.1 ч.1 ст.333.19 НК РФ.

Руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Эксклюзив Трэвел» в пользу _____ денежные средства, оплаченные по договору о реализации туристического продукта от 03 марта 2016 года в размере _____ рубля _____ копеек, в счет компенсации морального вреда: _____ рублей, неустойку в размере _____ рублей, штраф _____ рубль _____ копеек, расходы на оплату услуг представителя в размере _____ рублей, расходы на оплату услуг нотариуса в размере _____ рублей, а всего _____ рубля (_____ копеек, отказав в иске в остальной части.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Эксклюзив Трэвел» государственную пошлину в доход местного бюджета в размере _____ рубля _____ копейки.

Решение может быть обжаловано в Амурский областной суд через Благовещенский городской суд в течение одного месяца со дня изготовления решения в окончательной форме, т.е. 24 апреля 2017 года.

Председательствующий

