

**РЕШЕНИЕ****Именем Российской Федерации**

г. Благовещенск

05 июня 2017 года

Благовещенский городской суд Амурской области в составе:

Председательствующего судьи Майданкиной Т.Н.,

При секретаре судебного заседания Барковской А.Г.,

С участием представителя истца – Искандеровой М.С.,

Рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску

Юрьевича к Обществу с ограниченной ответственностью «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» о защите прав потребителей, -

УСТАНОВИЛ:

обратился в суд с иском к ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» с требованиями о защите прав потребителя, указав, что 04.02.2017 года между ним и ООО «Тур Сервис», являющимся агентом ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» был заключен договор № 19391 о реализации туристического продукта, согласно которому ответчик обязался оказать комплекс услуг по бронированию, оплате, перевозке, размещению и информированию на период с даты подписания настоящего договора и до даты окончания путешествия во Вьетнам, указанной в заявке, то есть в период с 04.02.2017 года по 05.03.2017 года. С целью экономии денежных средств для приобретения туристического продукта, он обратился к агенту в субботу 04.02.2017 года, поскольку в период с 4 по 5.02.2017 года туроператором предоставлялась скидка «Выходного дня» в размере 12%. Кроме того, как постоянному клиенту, ему была предоставлена дополнительная скидка в размере 8% от стоимости тура. Итоговая скидка на туристический продукт составила 20%. Полная стоимость туристического продукта составляла _____ рублей, с учетом скидки он оплатил _____ рублей. Согласно п. 1.2 договора, туристический продукт, отвечающий указанным в заявке требованиям заказчика, формируется туроператором и требует подтверждения возможности его представления. До момента подтверждения бронирования настоящий договор является предварительным с отлагательным условием до подтверждения туроператором бронирования туристического продукта. В этот же день был выбран отель, который имел статус «мгновенного подтверждения». После получения подтверждения заявленного бронирования № 1626473, в соответствии с п. 3 договора он полностью оплатил стоимость оказанных услуг в размере _____ рублей. Через несколько дней, агент туроператора Литучева К.А. сообщила ему о том, что в забронированном им отеле мест нет и ему необходимо выбрать другой отель для проживания. Согласно п. 2.1.6 договора, туроператор оставляет за собой право замены гостиницы, на равнозначную или категорией выше на любой стадии туристической поездки при сохранении других составляющих тура. Учитывая указанные условия договора и не имея возможности перенести запланированный отпуск вместе со своей семьей он был вынужден выбрать другой отель из предложенных туроператором. Однако, 08.02.2017 года ему было предложено доплатить за выбранный им равнозначной категории отель, без учета скидок, _____ рублей. Полная стоимость тура без учета скидок составила _____ рублей. Учитывая, что долгожданный, запланированный с семьей отпуск перенести не было возможности, он 11.02.2017 года был вынужден произвести доплату в размере _____ рублей. По возвращению из туристической поездки он направил в адрес туроператора ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» через его агента ООО «Тур Сервис» претензию с требованием возместить понесенные им дополнительные убытки, однако в ответ получил отказ.

На основании изложенного, просит взыскать с ответчика в его пользу в счет возмещения убытков – _____ рублей; компенсацию морального вреда – _____ рублей; штраф в размере _____ рублей; неустойку в размере _____ рублей; расходы на оплату услуг представителя в размере _____ рублей; расходы на оформление доверенности в размере _____ рублей.

В судебном заседании представитель истца на исковых требованиях настаивал в полном объеме, пояснила об обстоятельствах, изложенных в иске, дополнительно пояснила, что дополнительное соглашение не заключалось, категория отеля не поменялась.

Истец, представители ответчика, третьего лица ООО «Тур Сервис», Управления Роспотребнадзора по Амурской области в судебное заседание не явились, о дате слушания дела извещены надлежащим образом, истец обеспечил явку своего представителя. Суд, руководствуясь положениями ст. 167 ГПК РФ определил, приступить к рассмотрению дела при данной явке.

Из правовой позиции представителя ответчика следует, что ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» самостоятельно не формирует туристский продукт и не заключает договоров с непосредственными исполнителями услуг, а реализует на территории РФ под торговым знаком «PEGAS Touristik» туристский продукт, сформированный иностранным туроператором – компанией «Kreutzer Touristik GB Limited». Договоров с туристами о реализации туристского продукта ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» не заключает и в непосредственные правоотношения с ними не вступает. Турпродукт реализуется через туристические агентства, с которыми ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» заключает соответствующие договоры. В рамках заключенного между ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» и ООО «Тур Сервис» договора, со стороны последнего была направлена заявка на

бронирование туристского продукта № 1626473. Согласно условиям договора ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» на основании заявок Турагентства осуществляет бронирование туристского продукта у иностранного туроператора для клиентов турагентства. По заявке № 1626473 туристский продукт для истца и его семьи был забронирован 04.02.2017 года. В этот же день истцом был полностью оплачен туристский продукт. Согласно условий заключенного договора между ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» и ООО «Тур Сервис», турагент обязан произвести оплату туристского продукта по запросам на бронирование, путем предоплаты в размере 50% не позднее одного банковского дня с момента отображения статуса «Доступно к оплате» (п.4.2), то есть оплату необходимо было внести 06.02.2017 года. Однако, от турагентства денежных средств в счет оплаты тура не поступило в этот день. ООО «Тур Сервис» нарушил условие договора (п. 4.2 и п.4.3), заключенного между туроператором и турагентом. Считает, что исковые требования истца необходимо адресовать турагенту ООО «Тур Сервис». Поскольку в непосредственные договорные отношения с ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» истец не вступал, соответственно никаких изменений, расторжений договора заключать не вправе. В соответствии с заключенным между ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» и ООО «Тур Сервис» договором, туроператор оставляет за собой право на замену туристских услуг (Иностранному туроператору вправе в любой момент заменить отель) при условии сохранения класса услуг по ранее оплаченной категории, при условии соблюдения сроков тура (пункт 2.2.4 договора). Такие изменения не являются изменением программы тура. Что также не противоречит Международной гостиничной конвенции. Более того, это условие отражено в представленном договоре между истцом и ООО «Тур Сервис» п.2.1.6., где турагентство должно проинформировать Туриста об изменениях в отношении замены гостиницы. По сообщению иностранного туроператора в связи с непредвиденными обстоятельствами, возникла необходимость замены забронированного отеля, в связи с чем ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» направило запрос в турагентство ООО «Тур Сервис» 06.02.2017 года. Письменное согласие на турпродукт с измененными характеристиками (отель «Vinh Suong Seaside Resort & Spa» категории 3*) было получено от турагентства и в соответствии с этим, произведены изменения в заявке. Таким образом, путём заключения договора с ООО «Тур Сервис» истец реализовал данное правомочие. В рассматриваемой ситуации истец и его семья не были ущемлены в своих правах, так как бронь № 1626473 была оплачена турагентством в сумме рублей копеек уже после внесенных изменений 14.02.2016 года, что противоречит условиям. Только после этого, все денежные средства за данный туристский продукт по брони № 1626473 были перечислены ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» в адрес иностранного туроператора 14.02.2017. Согласно п. 8 приложения к договору № 3 турагент несет самостоятельную ответственность перед туристом за неисполнение следующих обязательств: надлежащее информирование, как при заключении договора, так и при его исполнении в соответствии с действующим законодательством; своевременное перечисление туроператору полученных от туриста и (или) иного заказчика денежных средств за услуги и иное. Все забронированные и заявленные услуги были оказаны в полном объеме. Право на односторонний отказ от исполнения договора в связи с изменениями туристского продукта истцом реализовано не было. ООО «Тур Сервис» было разъяснено право туриста на односторонний отказ от туристского продукта. Полагает, что фактов ненадлежащего исполнения своих обязательств со стороны ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» не было. В данном случае, исковые требования необходимо предъявлять к ООО «Тур Сервис», с которым Истец заключил договорные отношения. Расчет неустойки истец осуществляет с 22.02.2017 года, однако, считает, что данный расчет является неверным. В соответствии с положениями ст. 10 Закона: «Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий». Данное условие также отражено в договоре между истцом и Турагентом ООО «Тур Сервис» пункт 6.2. Соответственно, срок подачи претензии истцом 11.02.2017 года не является законным, так как сроки туристского продукта начинаются с 18.02.2017 года по 04.03.2017 года. Более того, претензия истца от турагентства в адрес туроператора ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» поступила 06.03.2017 года посредством электронной почты. На данную претензию ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» направило ответ в соответствующие закону сроки 15.03.2017 года. В связи с чем, полагает, что, ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» не нарушило права истца. В случае удовлетворения требований истца, просит применить статью 333 ГК РФ и снизить размер подлежащей взысканию неустойки. В своих исковых требованиях истец просит взыскать расходы на оформление доверенности. Однако считает, что в соответствии с законодательством, а также судебной практикой, данные расходы не являются судебными и не подлежат возмещению. В договоре на оказание юридических услуг от 25.03.2017 года, в предмете, не указано, по какому именно делу будет осуществлена юридическая помощь, кто будет являться ответчиком и третьим лицом, хотя истцу было известно это заранее. Говорится лишь о подаче искового заявления в Благовещенский городской суд. Следовательно, данное условие не может расцениваться как оказание помощи именно по данному гражданскому делу. Более того, стоимость указанная в договоре, является завышенной и подлежит соразмерному уменьшению. В соответствии со ст. 151 ГК РФ моральный вред подлежит возмещению, если он причинен действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага. В иных случаях компенсация морального вреда может иметь место при наличии указания об этом в законе. Однако, ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» никаких действий нарушающих права истца, не совершало. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный

потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины. Размер возмещения определяется судом. В данном случае, в соответствии с положениями главы 6 ГК РФ истцом не предоставлено бесспорных письменных доказательств, которые могли бы подтвердить наличие факта причинения вреда, противоправности деяния причинителя вреда, наличие причинной связи между противоправным деянием и моральным вредом и вины причинителя вреда ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» истцу. При этом следует учитывать, что статьей 131 Основ гражданского законодательства Союза ССР и республик установлена ответственность за моральный вред, причиненный гражданину неправомерными действиями, и в том случае, когда в законе отсутствует специальное указание о возможности его компенсации. При определении вреда должно учитываться требование разумности и справедливости. Заявленный же истцом моральный вред, во-первых, ничем не доказан, не подкреплён никакими документами и объективными свидетельствами того, что истец нравственно страдал, что он понес какие-либо физические или нравственные потери. Во-вторых, в исковом заявлении не указано, на каких принципах разумности и справедливости определена сумма компенсации морального вреда, исходя из каких критериев она рассчитана, чем подтверждается именно указанная, а не какие-либо другая сумма.

Из заключения Управления Роспотребнадзора по Амурской области следует, что если в ходе судебного разбирательства будет установлено, что истцу были оказаны туристические услуги с нарушением сроков оказания услуг или были оказаны услуги ненадлежащего качества, то истец вправе требовать от ответчика возмещения убытков.

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

В силу ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" при продвижении и реализации туристского продукта туроператор и турагент взаимодействуют при предъявлении к ним претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Независимо от того, от чьего имени заключался договор оказания туристических услуг, абз. 3 ст. 9 названного Закона предусматривает, что туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом или иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. В соответствии с абз. 4 ст. 9 указанного закона туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Также в соответствии с абз. 5 названной статьи туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

В соответствии с абз. 6 ст. 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом.

Так, п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", указывает, 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, заключенного 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 24.11.1996 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

Судом установлено и следует из материалов дела, что 30.12.2016 года между туроператором ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» и турагентом ООО «Тур Сервис» заключен агентский договор № 17157 в рамках которого турагент обязуется за вознаграждение по поручению туроператора, в порядке, предусмотренном настоящим договором, заключать от своего имени, либо от имени туроператора (при наличии доверенности туроператора) договоры о реализации туристического продукта или туристской услуги в сфере международного туризма, а так же совершать действия по их продвижению.

04.02.2017 года истцом в ООО «Тур Сервис» заказана туристическая поездка во Вьетнам на период с 18.02.2017 года по 05.03.2017 года, определена цена указанного тура в размере _____ рублей, с учетом скидки «Выходного дня».

04.02.2017 года между ООО «Тур Сервис» (агентство) и истцом _____ (заказчик) заключен договор № 19391, согласно которому агентство обязуется по заданию заказчика оказать услуги по бронированию и оплате туристического продукта в порядке и в сроки, установленные договором, а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Везде, где по тексту договора указан заказчик, имеются в виду также третьи

лица, в интересах которых действует заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние. Задание заказчика и требования заказчика к туристскому продукту отражены в заявке на бронирование туристского продукта (п. 1.1).

Туристский продукт, отвечающий указанным в заявке требованиям заказчика, формируется туроператором и требует подтверждения возможности его представления. До момента подтверждения бронирования настоящий договор является предварительным с отлагательным условием до подтверждения туроператором бронирования туристского продукта. Сведения о туроператоре содержатся в приложении к настоящему договору (п. 1.2).

Согласно п. 2.1.1 договора от 04.02.2017 года, агентство обязуется: оказать услуги по бронированию и оплате туристического продукта, в порядке и в сроки, установленные настоящим договором. Обязанность агентства по оплате туристического продукта, указанного в заявке, наступает после получения агентством от туроператора подтверждения бронирования указанного турпродукта. Для получения подтверждения бронирования агентство обязано направить туроператору заявку.

В силу п. 2.1.6 договора от 04.02.2017 года, агентство информирует о том, что туроператор оставляет за собой право замены гостиницы и/или иных услуг на равнозначную или категорией выше на любой стадии туристской поездки при сохранении других составляющих тура. В исключительных случаях до начала туристской поездки произвести замену маршрута на равноценный, либо, по согласованию сторон, перенести сроки продолжительности туристской поездки. В случае подписания договора заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

При заключении договора с ответчиком, истцом был выбран отель, который имел статус «Мгновенного подтверждения». После получения подтверждения заявленного бронирования № 1626473 истцом в день заключения договора была полностью оплачена стоимость тура в размере _____ рублей.

06.02.2017 года агент туроператора сообщила истцу о том, что в забронированном им отеле мест нет и ему необходимо выбрать другой отель для проживания, в связи с чем, не имея возможности перенести запланированный отпуск, _____ был вынужден выбрать другой отель из предложенных туроператором, при этом, 08.02.2017 года истцу было предложено доплатить за выбранный им равнозначный категории отель, без учета скидок, _____ рублей, стоимость тура без учета скидок составила _____ рублей. 10.02.2017 года агент туроператора сообщила истцу о том, что туроператор отказался предоставлять ему скидку «Выходного дня» и требует доплатить за предоставляемый туристический продукт _____ рублей. 11.02.2017 года истцом была произведена доплата в указанном размере. Данные обстоятельства подтверждаются материалами дела и сторонами не оспариваются.

Из представленных документов следует, что между сторонами возникли правоотношения в рамках договора реализации туристического продукта. При этом, в соответствии с положениями ст. 779 ГК РФ договор реализации туристического продукта является одним из видов договора оказания услуг. Таким образом, возникшие между сторонами правоотношения регулируются положениями гражданского кодекса, Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", а также ввиду приобретения туристического продукта для личных нужд, и положениями Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно п. 4 ст. 453 Гражданского кодекса Российской Федерации стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон.

Согласно ч. 5 ст. 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" 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 существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства (ч. 6 ст. 10).

Из положений п. 1 ст. 27 Закона РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" следует, что исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Согласно подп. 4 п. 1 ч. 1 ст. 28 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе, в том числе, потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги).

11.02.2017 года направил туроператору ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» через его агента ООО «Тур Сервис» претензию с требованием возместить понесенные им дополнительные убытки в размере рублей.

Согласно ответа на претензию от 15.03.2017 года ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ», туроператор имеет право на замену туристических услуг при условии сохранения класса услуг по ранее оплаченной категории при условии соблюдения сроков тура.

Из ответа ООО «Тур Сервис» от 16.03.2017 года на претензию истца следует, что туроператор действительного, с согласия истца, имел право на замену отеля аналогичной категории, но без дополнительной оплаты, поскольку по собственной инициативе изменил условия договора. В случае не подтверждения заявки в день бронирования, истец имел бы возможность приобрести другой тур по акции «Выходного дня», по удобной для него стоимости. Подтвердив заявку, туроператор ввел в заблуждение, как агентство, так и туристов.

Как следует из пояснений стороны истца, до настоящего времени денежные средства, оплаченные в размере рублей, ему не возвращены.

Учитывая изложенное, суд приходит к выводу о том, что надлежащим ответчиком в данном споре является ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ», поскольку данное общество являлось туроператором по договору реализации туристского продукта и в силу закона несет ответственность перед туристом за качество исполнения обязательств по указанному договору.

Довод ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» о надлежащем исполнении принятых обязательств и возврате денежных средств туристам через турагента, судом не принимается во внимание, так как в материалах дела отсутствуют доказательства, свидетельствующие о возврате истцу уплаченных им денежных средств, а поскольку обязанность по возврату денежных средств туристу в силу закона возложена на туроператора, то именно ООО «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» должен возвратить истцу денежные средства.

В силу положений ст. 309 Гражданского кодекса РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом, согласно ст. 310 Гражданского кодекса РФ не допускается односторонний отказ от исполнения обязательства

В соответствии со ст. 56 ГПК Российской Федерации, 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.

Между тем, из анализа представленных документов суд приходит к выводу о том, что стороной ответчика ненадлежащим образом были исполнены условия договора.

Учитывая отсутствие доказательств возврата истцу денежных средств, оплаченных за предоставляемый туристический продукт, суд считает обоснованными требования истца о взыскании денежных средств, уплаченных за предоставляемый туристический продукт в размере рублей и подлежащими взысканию с ответчика.

Разрешая требования истца о взыскании неустойки, суд приходит к следующему.

Согласно п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии с п. 3 указанной статьи, 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 п. 5 ст. 28 настоящего Закона.

Из материалов дела следует, что 11 февраля 2017 года истцом в адрес ответчика, через агента ООО «Тур Сервис» подана претензия о возврате денежных средств, оплаченных за предоставляемый туристический продукт, однако в установленный законом срок денежные средства не возвращены, доказательств обратного в период рассмотрения дела не представлено. Таким образом, окончательной датой для исполнения требований потребителя является 21 февраля 2017 года.

Рассматривая доводы ответчика о том, что срок подачи претензии истцом 11.02.2017 года не является законным, суд приходит к следующим выводам. В ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" установлены сроки предъявления туроператору претензий по качеству туристского продукта. Сроки, предусмотренные указанной статьей, не распространяются на предъявляемые туроператорам претензии, не связанные с качеством туристского продукта. При этом сроки предъявления соответствующих претензий турагентам Законом об основах туристской деятельности не определены вообще. Так как требования не связаны с качеством туристского продукта, истец имел право обратиться с претензией в любое время.

Представленный истцом расчет неустойки судом проверен и признан выполненным верно, с учетом даты начала просрочки обязательств по возврату денежных средств, и произведен исходя из суммы основного

долга перед истцом. Таким образом, принятый судом размер неустойки за период с 22 февраля 2017 года по 03 апреля 2017 года составляет рубль копеек (рублей*3%*41 день).

Учитывая, что согласно Закона о защите прав потребителей, 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), размер неустойки составляет рублей.

Однако, принимая во внимание, период просрочки исполнения обязательств, соразмерность неустойки и нарушенного ответчиком обязательства, а также дату получения ответчиком претензии от турагента, суд приходит к выводу о возможности применения положений ст. 333 ГК РФ и снижении размера неустойки до рублей.

В связи с чем, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка за период с 22 февраля 2017 года по 03 апреля 2017 года в сумме рублей.

Требование о компенсации морального вреда суд находит обоснованным в силу следующего.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года (в последующих редакциях) № 2300-1 моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителей, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, 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.

Согласно 151 ГК РФ при определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

В силу ст. 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

Согласно постановлению Пленума ВС РФ от 20 декабря 1994 года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» степень нравственных или физических страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств причинения морального вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий. Размер компенсации зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования 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.

При этом, факт нарушения прав истца действиями ответчика, выразившийся в необоснованной аннуляции подтвержденного тура, а так же получении дополнительной оплаты за предоставляемый туристический продукт от истца по обстоятельствам, не зависящим от него, а по причине изменения условий договора по инициативе туроператора, судом установлен.

Таким образом, с учетом длительности просрочки исполнения обязательства, исходя из принципа разумности, справедливости, принимая во внимание объем представленных сторонами доказательств по данному вопросу, суд считает, что компенсация морального вреда подлежит взысканию в размере 1 000 рублей. В остальной части требований о взыскании компенсации морального вреда истцу следует отказать.

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 в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят 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).

Поскольку из материалов дела не следует, что ответчиком в досудебном порядке удовлетворены требования потребителя по возврату денежных средств, оплаченных за предоставляемый туристический продукт, с учетом заявленных исковых требований, суд считает возможным взыскать с ответчика в пользу истца штраф, размер которого составляет _____ рублей, исходя из расчета _____ рублей *50%.

Оснований для уменьшения размера подлежащего взысканию с ответчика в пользу истца штрафа судом не усматривается.

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

Из представленных истцом суду документов, а именно договора возмездного оказания юридических услуг с физическим лицом от 25.03.2017 года, расписки от 25.03.2017 года, следует, что истцом понесены судебные расходы за представительские услуги по данному делу в размере _____ рублей.

В силу ст. 100 ГПК РФ, суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца возмещение судебных расходов на оплату услуг представителя в сумме _____ рублей, полагая данный размер соответствующим критерию разумности пределов возмещения, конкретным обстоятельствам дела в соотношении с объектом судебной защиты по данному гражданскому делу. В остальной части требований о взыскании представительских расходов истцу следует отказать.

Кроме того, материалами дела так же подтверждается, что истцом понесены расходы на услуги нотариуса, связанные с оформлением доверенности представителю Искендеровой М.С. в размере _____ рублей.

Между тем, согласно разъяснениям Пленума Верховного Суда РФ, данным в абзаце 3 пункта 2 Постановления от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела», расходы на оформление доверенности представителя также могут быть признаны судебными издержками, если такая доверенность выдана для участия представителя в конкретном деле или конкретном судебном заседании по делу.

Из представленной в материалы дела доверенности от 22.03.2017 года, выданной Искендовой М.С. на представление интересов _____ не следует, что данная доверенность выдана для участия в настоящем деле (в рамках дела о взыскании убытков с туроператора) или в конкретном судебном заседании.

Таким образом, требования о возмещении расходов истца, связанных с составлением доверенности на имя представителя в размере _____ рублей, удовлетворению не подлежат.

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 в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере _____ рублей 00 копеек.

Руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования _____ к Обществу с ограниченной ответственностью «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» о защите прав потребителей – удовлетворить в части.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» в пользу _____ денежные средства в размере _____ рублей _____ копеек, компенсацию морального вреда в размере _____ рублей _____ копеек, неустойку в размере _____ рублей, штраф в размере _____ рублей _____ копеек, расходы на оплату услуг представителя в размере _____ рублей _____ копеек.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «ВОСТОК ТРЭВЕЛ» в доход бюджета муниципального образования города Благовещенска Амурской области государственную пошлину в размере _____ рубля _____ копеек.

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

Судья

Т.Н. Майданкина

Решение в окончательной форме принято 08 июня 2017 года.



ВСТУПИЛО В
ЗАКОННУЮ СИЛУ
СЕКРЕТАРЬ 0/8