

Печать

Решение по гражданскому делу

Информация по делу

Дело № 2-214/2019

Р Е Ш Е Н И Е

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

город Киров 04 апреля 2019 года

Нововятский районный суд города Кирова в составе:

судьи Панина Н.В.,

при секретаре Оленёвой Т.Е.,

с участием истцов К¹ , К² ,

представителя ответчика ООО «МЕДЕО» по доверенности Ковалевой В.А.,

представителя Управления Роспотребнадзора по Кировской области по доверенности Милютиной И.В.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску К¹ , К² к ООО «ОВТ САНМАР», ООО «МЕДЕО», ООО «САНМАР СЕРВИС», ООО «САНМАР ТУР» о взыскании компенсации морального вреда,

УСТАНОВИЛ:

К¹ , К² обратились с иском к ООО «ОВТ САНМАР», ООО «МЕДЕО», просят взыскать с ООО «ОВТ САНМАР» в пользу каждого компенсацию морального вреда в размере 42000 рублей.

В обоснование указывают, что 31.10.2018 в ООО «МЕДЕО» приобрели туристский продукт, представляющий собой туристическую поездку с 02 по 13 ноября 2018 в Гамбию в соответствии с договором № от ДД.ММ.ГГГГ с проживанием на курорте Бруфут в отеле «Лабранда». После прилета в страну их без предупреждения и объяснения причин привезли в г. Банжул и предложили разместиться в отеле «Атлантик». Несмотря на их протест проживать в данном отеле, принимающая сторона отказалась решать вопрос о размещении в отеле «Лабранда». Они вынуждены были провести все время в отеле «Атлантик», который не соответствовал обещанным туроператором условиям. Отель «Атлантик» расположен не на океане, а на берегу залива, в месте впадения в океан грязной реки. Они могли купаться только в бассейне, так как были лишены возможности купаться в океане. Отель «Атлантик» является городской гостиницей, расположенной в центре города рядом с больницей, рынком, воинской частью, в то время как отель «Лабранда» был заявлен как эко-отель, находящийся на природе за чертой города, на берегу открытого океана. пляж, прилегающий к отелю доступен после 17 часов, так как местные жители ежедневно устанавливали спортивные сооружения на этой территории и устраивали массовые игры, перекрывая подход к океану. По территории пляжа постоянно проходили стада домашних животных и бродили бездомные собаки. Они были ограничены в перемещениях территорией пляжа, закрепленного за отелем, за пределами её имели возможность передвигаться только в присутствии представителя охраны отеля. В отеле полностью отсутствовала анимационная программа, в номерах не проводилась

антимоскитная обработка. Заселение истцов в отель «Атлантик» произошло по вине туроператора «Санмар», так как его представителями было подтверждено бронирование уже проданных номеров в отеле «Лабранда». Туроператор лишил их возможности качественно отдохнуть.

Определением суда от 14.03.2019 к участию в деле соответчиками привлечены ООО «САНМАР ТУР» и ООО «САНМАР СЕРВИС».

Определением суда от 19.03.2019 к участию в деле в качестве третьего лица привлечено Управление Роспотребнадзора по Кировской области, в последующем в порядке ст.47 ГПК РФ допущено в качестве уполномоченного государственного органа для дачи заключения по делу.

В судебном заседании истцы Козлова Е.В., Козлов В.К. требования поддержали, в обоснование привели доводы, изложенные в иске.

Представитель ответчика ООО «МЕДЕО» Ковалева В.А. исковые требования не признала. Пояснила, что турагент ООО «МЕДЕО» подобрало тур для истцов, забронировало и оплатило заявку от ДД.ММ.ГГГГ №, действуя в рамках агентского договора с ООО «ОВТ САНМАР» в установленные сроки и в полном объеме. ООО «ОВТ САНМАР» не уведомил заранее ООО «МЕДЕО» о замене отеля. ООО «МЕДЕО» перенаправило претензию Козлова В.К. туроператору. Ответственность перед заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору туристского продукта несет туроператор, просит в иске к ООО «МЕДЕО» отказать.

Представитель ответчика ООО «САНМАР ТУР» в судебное заседание не явился, о дате, времени и месте рассмотрения дела извещен, просит рассмотреть дело в отсутствие представителя. В отзыве иск не признали, считают ООО «САНМАР ТУР» ненадлежащим ответчиком, так как Общество не оказывало услуг истцам по реализации турпродуктов и не состоит в договорных отношениях с ООО «МЕДЕО».

Представитель ответчика ООО «ОВТ САНМАР» в судебное заседание не явился, о дате, времени и месте рассмотрения дела извещен, просит рассмотреть дело в отсутствие представителя. В отзыве иск не признает. Указывает, что туроператором, сформировавшим турпродукт для истцов является ООО «САНМАР СЕРВИС», ООО «ОВТ САНМАР» является его поверенным на основании договора.

Представитель ответчика ООО «САНМАР СЕРВИС» в судебное заседание не явился, о дате, времени и месте рассмотрения дела извещен, просит рассмотреть дело в отсутствие представителя. В отзыве исковые требования не признали. Указали, что 31.10.2018 ООО «МЕДЕО» забронировало туристский продукт по заявке 2431362 для двух туристов Козлова В.К. и Козлова Е.В. у поверенного туроператора ООО «ОВТ САНМАР», действующего от имени и по поручению туроператора ООО «САНМАР СЕРВИС». Содержанием тура являлись следующие услуги: проживание в одном номере отеля «Лабранда» в период с 02 по 13 ноября 2018 (11 ночей) с питанием по системе «Все Включено», авиаперевозка по маршруту Москва-Банжул 02.11.2018 и Банжул-Москва 13.11.2018, групповой трансфер по маршруту «аэропорт-отель-аэропорт», медицинское страхование туристов. Стоимость тура 78067,48 руб. На сайте в открытом доступе опубликован текст Памятки туриста по направлению Гамбия, являющейся продолжением условий договора об оказании туристских услуг. При заключении договора истцы ознакомлены и согласны со всеми существенными условиями сделки, в том числе с условием о возможности изменения отеля в исключительных непредвиденных обстоятельствах. Альтернативное исполнение услуги проживания осуществлено туроператором с сохранением категории сервисного и ценового обслуживания в отеле. Истцами был забронирован тур с проживанием в отеле «Лабранда». В день заезда, в связи с

объективными обстоятельствами, предоставить номер для истцов не представилось возможным. Истцам было предоставлено альтернативное исполнение договора – проживание в отеле «Атлантик» категории 4 звезды, который дороже первоначального на 26964,60 руб. Фактически истцам предоставлено проживание в отеле с равными условиями и более высокой ценовой категории. Какие-либо доказательства недостатка качества услуг, предоставленных отелем «Атлантик» истцами не представлено. У истцов сохранялось право расторгнуть договор об оказании туристских услуг, выехав из отеля, однако истцами услуги проживания и другие туристские услуги приняты и использованы. Претензия истцов поступила туроператору после тура. Поскольку недостатки качества оказанных истцам услуг отсутствовали, не подлежат удовлетворению требования истцов о компенсации морального вреда.

Выслушав лиц, участвующих в деле, заключение представителя Управления Роспотребнадзора по Кировской области Милютиной И.В., указавшей на обоснованность заявленных истцами требований, в связи с выявленными существенными нарушениями условий договора со стороны лиц, организовывающих реализацию туристического продукта, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Согласно преамбуле Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон о защите прав потребителей), данный Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

На основании ст.10 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (далее – Закон об основах туристической деятельности) 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 РФ, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

Согласно абз. 6 ч. 2 той же статьи к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относится информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

В силу ст. 4 Закона о защите прав потребителей продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В соответствии с абз. 5 ст. 6 Закона об основах туристической деятельности турист имеет право на возмещение убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в

порядке, установленном законодательством РФ.

Из общих положений указанного выше Закона об основах туристической деятельности и Закона о защите прав потребителей следует, что турист имеет право на полную информацию о приобретаемом туристском продукте и получение того туристского продукта, на который рассчитывал, заключая договор о его реализации.

Судом установлено, что в соответствии с заключенным между Кс [Имя] и ООО «МЕДЕО» договором реализации туристского продукта №, ДД.ММ.ГГГГ ООО «МЕДЕО» забронировало туристский продукт по заявке 2431362 для двух туристов К. [Имя] и К. [Имя] у поверенного туроператора ООО «ОВТ САНМАР», действующего от имени и по поручению туроператора ООО «САНМАР СЕРВИС». Содержанием тура являлись следующие услуги: проживание на курорте Бруфут в Гамбии в отеле «Лабранда» в период с 02 по 13 ноября 2018 (11 ночей) с питанием по системе «Все Включено», авиаперевозка по маршруту Москва-Банжул 02.11.2018 и Банжул-Москва 13.11.2018, групповой трансфер по маршруту «аэропорт-отель-аэропорт», медицинское страхование туристов. Стоимость тура 85300 руб. истцами полностью оплачена.

С 02 по 13 ноября 2018 истцы находились в обусловленном договором месте отдыха в Гамбии, но вместо выбранного отеля «Лабранда» были размещены в отеле «Атлантик» г. Банжул.

Условием вышеуказанного договора Приложение № 2 предусмотрено, что в случае невозможности предоставления туристу ранее подтвержденного отеля (средства размещения) или категории номера, туроператор обязан предоставить ему размещение в отеле, имеющем равную или более высокую категорию ценового или сервисного обслуживания без взимания дополнительной оплаты.

02.11.2018, также 19.11.2018 истцы Козлов В.К. и Козлова Н.Б., в том числе через туроператора ООО «Корал Травел Отдых» (Сан-Марино Тур) обратились в ООО «МЕДЕО» и ООО «ОВТ САНМАР» с претензиями, в которых указывали на существенные нарушения договора в связи с не размещением их в отеле «Лабранда», отказе от договора, возвращении уплаченных средств, незамедлительного возвращения домой, компенсации морального вреда за размещение в отеле ниже классом.

06.12.2018 года истец К. [Имя] направил ООО «ОВТ САНМАР» претензию о компенсации морального вреда в размере минимум 200 долларов.

28.11.2018 ООО «МЕДЕО» и 08.01.2019 Козлову В.К. направлен ответ на претензию с отказом удовлетворения требования, в связи с тем, что предложенный к проживанию отель «Атлантик» является отелем, имеющим более высокую ценовую категорию, стоимость предоставленного проживания выше стоимости бронированного на 352 у.е. за весь период тура, проживание принято и использовано. Предложен «комплимент», выплата 10% от цены проживания 4714,59 рублей.

В соответствии со ст. 9 Закона об основах туристской деятельности, туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и/или иными заказчиками.

Туроператор несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Из смысла положений абзаца 11 указанной статьи следует, что претензии туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта могут предъявляться туроператору и турагенту.

Кроме того, согласно положениям абзаца 13 указанной статьи в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, устанавливается ответственность каждого из них перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Исходя из смысла нормы, установленной п. 1 ст. 422 ГК РФ, эти требования обязательны к исполнению и туроператорами, и турагентами.

Согласно ст. 10.1 указанного Закона об основах туристической деятельности в договор о реализации туристского продукта при его реализации турагентом от своего имени должна быть включена информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по этому договору, является туроператор.

Таким образом, с учетом определения понятия "турагентская деятельность", установленного ст. 1 Закона об основах туристской деятельности, турагент не несет ответственности за последствия ненадлежащего формирования туристского продукта и исполнение договора о реализации туристского продукта. Вместе с тем турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед потребителями за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта и ранее (до заключения договора), прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристских продуктов.

Судом установлено, что замена отеля была произведена без своевременного информирования истцов, они не были своевременно извещены об изменении существенных условий договора, что повлекло для истцов проживание и пользование сервисными услугами не в том отеле, на который они рассчитывали, заключая договор.

Заключенный между турагентом ООО «МЕДЕО» и истцами договор, предметом которого является реализация туристу туристского продукта, содержит существенное условие в виде информации об условиях проживания - отель «Лабранда», с месторасположением на берегу океана.

Как усматривается из материалов дела, указанное существенное условие в виде информации об условиях проживания в конкретном отеле, было изменено в одностороннем порядке без заблаговременного информирования об этом туристов, которые прибыли в Гамбию для заселения в этот отель 02.11.2018 для размещения.

Таким образом, туристский продукт, приобретенный истцами, не был им предоставлен в том виде, на который они рассчитывали при заключении договора, а именно: истцы были заселены не в тот отель (классом ниже), который был ими выбран по личным предпочтениям и оплачен, кроме того, они не были своевременно извещены об изменении существенных условий договора и узнали об отсутствии брони в отеле по прибытию в данную страну.

Доводы представителей ООО «САНМАР СЕРВИС» о согласии истцов по замене отеля на «Атлантик» нельзя признать обоснованными, поскольку действия истцов, находящихся на территории иностранного государства, могли носить только вынужденный характер, они были лишены возможности приобрести другой турпродукт.

Кроме того, согласно ст. 452 ГК РФ, соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное.

Доказательств письменного соглашения с истцами об изменении договора не представлено.

Также надлежащих доказательств того, что предоставленный истцам отель «Атлантик» имеет более высокую стоимость, либо равнозначную по сравнению с выбранным истцами отелем «Лабранда» ответчиком не представлено.

Имеющиеся в деле документы, представленные ООО «САНМАР СЕРВИС» и сотрудничающими с этим туроператором организациями, выступающими поверенными и турагентами ООО «ОВТ САНМАР», ООО «САНМАР ТУР» указывающие о ценах, и услугах, предоставляемых при отдыхе в отеле «Атлантик» по сравнению с отелем «Лабранда», достоверно не свидетельствуют о том, что туристам К был представлен отель «Атлантик», имеющий равную или более высокую категорию ценового или сервисного обслуживания.

Как следует из представленных истцами документов отель «Атлантик» имеет более низкую категорию ценового и сервисного обслуживания, в том числе исходя из его ценового и сервисного предоставления услуг, удаленного расположения от места отеля «Лабранда» и океана.

Также суд при разрешении настоящего дела учитывает, что стороной туроператора не представлено каких-либо доказательств, свидетельствующих об объективности замены отеля истцам, а как следствие этого, отсутствие непреодолимых обстоятельств, затрудняющих исполнение со стороны туроператора перед туристами обязанностей о предоставлении отеля «Лабранда».

Таким образом, существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, без уведомления об этом заказчика надлежащим образом, в рассматриваемом случае без информирования истцов о необходимости замены выбранного ими отеля на другой заблаговременно, то есть в разумный срок до начала тура, а также предоставление отеля уровнем по классности ниже, является нарушением условий заключенного договора, прав туриста на информацию и на свободу передвижения.

Поскольку невыполнение необходимого условия договора и законодательства об информировании потребителя об изменении существенного условия договора о реализации туристского продукта, привело к нарушению прав истцов, которые тем самым были лишены возможности повлиять на формирование туроператором туристского продукта, суд полагает обоснованными доводы истцов о нарушении действиями ответчика ООО «САНМАР СЕРВИС» их личных неимущественных прав, в причинении морального вреда.

Ответственность по компенсации морального вреда должна быть возложена на туроператора ООО «САНМАР СЕРВИС», поскольку исходя из фактических установленных по делу обстоятельств, замена отеля произведена после заключения турагентом ООО «МЕДЕО» с истцами договора о реализации турпродукта, без надлежащего извещения со стороны туроператора турагента и туристов о возможности замены отеля.

Указание турагентом ООО «МЕДЕО» в договоре с истцами туроператора ООО «САНМАР ТУР», вместо туроператора ООО «САНМАР СЕРВИС», не может свидетельствовать о наличии основания для возложения на ООО «МЕДЕО» ответственности.

Как следует из материалов дела, и оснований иска, данные обстоятельства не влияли на исполнение туроператором заключенного договора и произведенную ООО «САНМАР СЕРВИС» замену отеля.

Статьей 15 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, 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.

Принимая во внимание, что по делу установлен факт нарушения прав истца как потребителя, с учетом конкретных обстоятельств настоящего дела, принципа разумности и справедливости, суд определяет сумму морального вреда, подлежащую взысканию в пользу каждого истца в размере 13000 руб.

В соответствии со ст.13 Закона 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 штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Учитывая, что суд пришел к выводу об удовлетворении исковых требований в размере 13000 руб. размер штрафа составляет 6500 руб. Оснований для освобождения ответчика от уплаты штрафа суд не усматривает. Ответчик после получения претензии истца мер, направленных на выплату компенсации морального вреда не предпринял, тем самым не исполнил в добровольном порядке законные требования потребителя о компенсации морального вреда.

Поскольку ООО «САНМАР СЕРВИС» организовывало в качестве туроператора исполнение заключенного ООО «МЕДЕО» с истцами договора реализации турпродукта, основания возложения ответственности на ООО «ОВТ САНМАР», ООО «САНМАР ТУР» отсутствуют.

В соответствии с пп.4 п.2 ст.333.36 Налогового кодекса РФ истцы по искам связанным с нарушением прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины.

В соответствии со ст.103 ГПК РФ суд взыскивает с ответчика ООО «Санмар Сервис» в местный бюджет государственную пошлину в сумме 300 руб.

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

Р Е Ш И Л:

Исковые требования Кс..., Кс... удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «САНМАР СЕРВИС» в пользу К... компенсацию морального вреда в размере 13000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке

удовлетворения требований потребителя в сумме 6500 рублей. Всего взыскать 19500 рублей.

Взыскать с ООО «САНМАР СЕРВИС» в пользу К. [REDACTED] компенсацию морального вреда в размере 13000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме 6500 рублей. Всего взыскать 19500 рублей.

Взыскать с ООО «САНМАР СЕРВИС» государственную пошлину в доход муниципального образования «Город Киров» в размере 300 рублей.

В остальной части в удовлетворении исковых требований к ООО «МЕДЕО», ООО «ОВТ САНМАР», ООО «САНМАР ТУР» отказать.

На решение может быть подана апелляционная жалоба в Кировский областной суд через Нововятский районный суд города Кирова в течение одного месяца со дня его принятия в окончательной форме.

Судья подпись Н.В.Панин

Мотивированное решение составлено 08 апреля 2019.