

РЕШЕНИЕ

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

г. Вологда

30 января 2019 года

Вологодский городской суд Вологодской области в составе:

председательствующего судьи Улитиной О.А.,

при секретаре Куликовой Т.Н.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению М. к ООО «Анекс Туризм» о защите прав потребителей,

установил:

21.07.2018 между ООО «7 СОВ» (турфирма) и М. (заказчик) заключен договор на реализацию туристского продукта №, по условиям которого заказчик на основании заявки, оформленной в письменной форме, и задатка поручает, а турфирма принимает на себя обязательства по поиску туроператора и организации через него для заказчика туристической поездки в ОАЭ на условиях, предусмотренных договором, и за вознаграждение, включенное в розничную цену турпродукта.

Согласно п. 2.1.1. договора туроператором, сформировавшим тур является ООО «Анекс Туризм Групп».

Пунктом 2.1.2 договора определен список туристов: М., ФИО1

Продолжительность поездки с 26.08.2018 по 02.09.2018, количество ночей 7 (п. 2.1.3. договора).

Согласно п. 2.1.4 договора указаны начало и окончание маршрута. Окончание маршрута определено следующим образом: 26.08.2018 вылет из Москвы charterным рейсом а/к «ZF Azur Air Азур Эйр» в аэропорт DXB Dubai ОАЭ. Возврат charterным рейсом той же авиакомпании из того же аэропорта DXB Dubai ОАЭ в аэропорт Домодедово Россия, номер рейса №, время вылета в 20 час.35 мин.

Истцом оплата по договору произведена в полном размере.

Согласно публичной оферте ООО «Анекс Туризм Групп» агентского договора ООО «7 СОВ» выступает турагентом, а ООО «Анекс Туризм Групп» - туроператором.

Согласно п.1.1. договора турагент обязуется от имени и за счет туроператора совершать за вознаграждение юридические и иные действия по продвижению и реализации туристам или иным заказчикам туристского продукта туроператора забронированного турагентом.

ООО «7СОВ» 25.07.2018 в соответствии с платежным поручением № переведены денежные средства в размере 64 000 рублей ООО «Анекс Туризм», а также в соответствии с платежным поручением № от 31.07.2018 в размере 112,61 рублей в счет оплаты по счету № от 25.07.2018 по заявке № ОАЭ 26.08-02.09.18 М.+1 за тур.

22.08.2018 истцу выдан ваучер на проживание в отеле City Max Bur Dubai на период с 26.08.2018 по 02.09.2018 на ФИО1 и М.

Согласно маршрутных квитанций Azur Air обоим туристам было определено возврат рейсом № из аэропорта DXB-2 02.09.2018 20:35.

02.09.2018 в 15 часов 20 минут составлен рапорт не вышедших гостей на программу. В котором указано, что Юлия Поморина выполняя программу 2014, рейс самолета № из отеля Сити Макс Бур Дубай ждала гостей М. и ФИО1 по ваучеру и номеру билета № на рецепции отеля и звонила в номер. После 15 минут ожидания от указанного времени выезда из отеля 15:05 пришлось продолжить трансфер и уехать без гостей.

02.09.2018 истцом по средствам интернет-переписки было направлено письмо, в котором указывалось о том, что их не уведомили о времени вылета и о заборе из гостиницы. В ответ на указанное сообщение было рекомендовано воспользоваться услугами такси и доехать в аэропорт.

Согласно посадочного талона истицы она вылетела 02.09.2018 из аэропорта DWC в ОАЭ(Дубай) рейсом №

04.09.2018 истец направила на электронный адрес ответчика письмо, в котором просила вернуть уплаченные за такси денежные средства в размере 80 долларов и компенсацию морального вреда.

18.09.2018 в ответ на указанное требование ответчик направил письмо, в котором указал, что туроператором действия по извещению произведены своевременно, информация об изменении времени вылета была размещена на стенде, что подтверждается отелем.

Истец ссылаясь на то, что не была уведомлена об изменении времени вылета была вынуждена потратить 80 долларов, что по курсу на 02.09.2018 составляло 5 440 рублей, на такси, чтобы доехать до аэропорта обратилась в суд с иском, в котором просила взыскать с ООО «Анекс Туризм» соответствующее уменьшение цены выполненной работ в размере 10 000 рублей, неустойку в размере 69 000 рублей, штраф, компенсации морального вреда в размере 10 000 рублей.

Истец в судебном заседании исковые требования поддержала. Пояснила, что при заселении в отель представитель туроператора пояснила, что о времени обратного вылета они будут извещены за день, конверт с соответствующей информацией поступит в номер. Если конверта не поступит, то время вылета остается такое же, о времени приезда автобуса можно будет уточнить на ресепшене отеля. Информационные стенды в Дубае запрещены так как по законам данного эмирата нельзя распространять персональные данные.

Представитель ответчика ООО «Анекс Туризм» в судебное заседание не явился, ранее направлял отзыв в котором возражал в удовлетворении заявленных требований, пояснил, что все забронированные и оплаченные услуги были предоставлены туристам в полном объеме. Указывает, что информация о дате и времени вылета была размещена сотрудником на стенде Анекс Тур в отеле. При этом в 15 часов 05 минут за туристами приехал трансфер, согласно информации на стенде, но туристы не прибыли ко времени его отправления. Полагает, что оснований для

удовлетворению требований об уменьшении цены договора не подлежат удовлетворению, поскольку туроператором права истца не были нарушены. Факт причинения морального вреда истцом не подтвержден, вины ответчика не имеется. Требования о взыскании неустойки считал незаконными, в случае удовлетворения требований в данной части просил применить ст. 333 ГК РФ.

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, ООО «7 СОВ» в судебное заседание не явился, направил отзыв в котором указала, что ответственности за выполнение обязательств по договору № от 21.07.2018 несет туроператор.

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области по доверенности Рохина Д.А. в судебном заседании представила заключение, в котором указала, что в случае установления обстоятельств указанных истцом требования подлежат удовлетворению.

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, АО "ЕРВ Туристическое Страхование" в судебное заседание не явился. Извещался надлежаще.

Допрошенная в судебном заседании свидетель ФИО1 пояснила, что накануне вылета им не сообщили время приезда автобуса. На ресепшене отеля им пояснили, что в 17 часов 05 минут приедет трансфер. В день вылета в 16 часов они с истцом спустились в холл отеля для ожидания трансфера, после чего выяснилось, что трансфер был в 15 часов 05 минут. После этого они были вынуждены ехать на такси в аэропорт, который также был изменен, стоимость такси составила 80 долларов.

Суд, заслушав истца, свидетеля, показаниям которого у суда не имеется оснований не доверять, исследовав материалы дела, суд приходит к выводу о частичной обоснованности заявленных требований.

Исходя из п. 1 ст. 10 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Права лиц на получение достоверной информации о туристическом продукте конкретизированы специальным законодательством.

В силу абз. 13 ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Согласно абз. 1, 3 ст. 9 указанного Закона туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации 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).

Исходя из положений ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относится, в том числе, 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, категории гостиницы) 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 абз. 6 ст. 6 указанного Закона турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта определен Правилами, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452.

Согласно п. 7 указанных Правил исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать, в том числе, сведения о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах.

При этом под исполнителем в соответствии с п. 2 Правил понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Исходя из положений п. 17 Правил исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта. Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

В силу п. 22 Правил исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность, в частности, за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации. Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков. Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно п. 1 ст. 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Истец ссылается на то, что она заблаговременно не была уведомлена о времени обратного вылета и приезда автобуса в отель.

Ответчик искимые требования не признал, предоставив рапорт о том, что представитель туроператора приезжала в отель и не дождавшись гостей уехала в 15 час.05 мин. 02.09.2018.

Бремя доказывания того обстоятельства, что истица была заблаговременно уведомлена об изменении рейса, аэропорта и времени приезда трансфера 02.09.2018 лежит на ответчике.

Довод истицы о том, что в отеле, где она отдыхала, запрещено информирование о времени обратного рейса и трансфера путем размещения на информационном стенде, доступном для всеобщего доступа, не опровергнут. Доказательств того, что необходимая по вылету информация была доведена до истицы заблаговременно суду не представлено.

Обязанности туриста во время совершения путешествия определены в ст. 7 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", содержание которой в совокупности со ст. ст. 6, 10 данного Закона предусматривает, что обязанность по своевременному предоставлению информации о возможных изменениях в программе, в том числе

связанных со временем вылета рейса, организацией трансфера и выезда из отеля лежит на туроператоре. В соответствии с абз. 3 ст. 9 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

На основании вышесказанного следует, что ответственность за убытки в виде расходов на такси от отеля, где проживала истец до аэропорта вылета, лежит на туроператоре, не уведомившем заблаговременно об изменении вышеуказанных данных.

Курс доллара США, установленный Центральным банком Российской Федерации, на 02.09.2018 составлял 68,0447 рубля.

Таким образом, представленными в материалы дела документами, показаниями свидетеля, подтверждается, что истцом понесены убытки в размере 80 долларов США, что соответствует 5 440 (80\*68) рублей.

На основании изложенного, суд приходит к выводу о взыскании с ответчика в пользу истца как уменьшение цены тура 5 440 рублей

В силу п. 5 ст. 28 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Истцом заявлен период неустойки с 14.09.2018 по 29.10.2018.

04.09.2018 истцом на адрес электронной почты ответчика предъявлены требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда. Так, последним днем для добровольного исполнения обязательств в силу п.1 ст. 31 Закона «о защите прав потребителей» было 14.09.2018

По расчету суда размер неустойки за период с 15.09.2018 по 29.10.2018 (дата согласно иска), подлежащий взысканию с ответчика в пользу истца составляет 93 150 (69 000\*3%\*45) рублей.

Согласно части первой статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Таким образом, гражданское законодательство предусматривает неустойку в качестве способа обеспечения исполнения обязательств и меры имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, а право снижения неустойки предоставлено суду в целях устранения явной её несоразмерности последствиям нарушения обязательств.

Предоставленная суду возможность снижать размер неустойки в случае её чрезмерности по сравнению с последствиями нарушения обязательств является одним из правовых способов, предусмотренных в законе, которые направлены против злоупотребления правом свободного определения размера неустойки, то есть, по существу, - на реализацию требования статьи 17 (часть 3) Конституции Российской Федерации, согласно которой осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

Принимая во внимание, что неустойка не является способом извлечения прибыли, а выступает в качестве способа обеспечения исполнения обязательств, учитывая срок неисполнения ответчиком своих обязательств по договору, исходя из отсутствия у истца убытков, вызванных нарушением обязательства, и компенсационную природу неустойки, принимая во внимание заявление ответчика о применении статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, суд полагает возможным снизить размер взыскиваемой неустойки до размера 1 000 рублей, поскольку размер заявленной истцом неустойки явно несоразмерен последствиям нарушения ответчиком обязательств по договору.

Статья 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" предусматривает, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, 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.

Суд, принимая во внимание характер причиненных физических и нравственных страданий, с учётом принципа разумности и справедливости, а также учитывая, что негативных неизгладимых последствий в результате ненадлежащего исполнения ответчиком своих обязательств, для истца не наступило, полагает возможным взыскать с ответчика в счет компенсации морального вреда в пользу истца 3 000 руб.

Согласно пункту 6 статьи 13 Закона 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.

Таким образом, суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу М. штраф в размере  $4\,720(5\,440+3000+1000)/2$  руб.

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию пошлина в размере 700 рублей.

Руководствуясь ст.ст.194-198 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

взыскать с ООО «Анекс Туризм» в пользу М. в счет уменьшения цены услуги 5 440 рублей, компенсацию морального вреда в размере 3 000 рублей, неустойку – 1 000 рублей, штраф 4 720 рублей.

В удовлетворении остальной части иска отказать.

Взыскать с ООО «Анекс Туризм» в доход местного бюджета пошлину за рассмотрение дела судом в размере 700 рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Вологодский областной суд через Вологодский городской суд в течение месяца со дня изготовления решения в окончательной форме.

Судья О.А. Улитина

Мотивированное решение изготовлено 04.02.2019