

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

г. Белгород

18 февраля 2015 г.

Октябрьский районный суд г. Белгорода в составе:
председательствующего судьи
при секретаре судебного заседания

Фокина А.Н.,
Смолинец О.В.,

с участием истца К представителя ответчика ООО «Колибри-Тур»
Д представителя управления Роспотребнадзора по Белгородской области
в отсутствие представителя ответчика ООО «Натали Турс»,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску К
к ООО «Колибри-Тур» и ООО «Натали Турс» о защите прав
потребителя, возмещении убытков, взыскании суммы оплаты, неустойки, компенсации
морального вреда, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

11.08.2014 К приобрела у ООО «Колибри-Тур» туристический
продукт - тур на двух человек в Италию в период с 23.08.2014 по 31.08.2014 стоимостью
рублей.

В состав тура вошли авиаперелет Москва-Рим-Москва, проживание в отеле,
медицинское страхование, оформление виз. Туристы должны были вылететь из
аэропорта «Домодедово» 23.08.2014 рейсом на 9 часов.

Туроператором по формированию туристского продукта явилось ООО «Натали
Турс». Реализация туристского продукта осуществлялась ООО «Колибри-Тур» на
основании субагентского договора с ООО ТК «Магазин путешествий Белгород»,
действующего по агентскому договору с ООО «Натали Турс».

11.08.2014, К произвела полную оплату тура, внося в ООО
«Колибри-Тур» рублей.

12.08.2014 ООО «Колибри-Тур» передало в ООО ТК «Магазин путешествий
Белгород» рублей. Оставшиеся в ООО «Колибри-Тур» рублей составили
его субагентское вознаграждение.

Также 12.08.2014 ООО ТК «Магазин путешествий Белгород» в счет оплаты
приобретенного К туристского продукта перечислило в ООО «Натали
Турс» рубль. Оставшиеся в ООО ТК «Магазин путешествий Белгород»
рублей составили его агентское вознаграждение.

23.08.2014 К, вместе с сыном не смогла вылететь из аэропорта
«Домодедово» в связи с опозданием на посадку на рейс Москва - Рим.

24.08.2014 К обратилась в ООО «Натали Турс» с требованием о
возврате в 10-дневный срок стоимости тура и возмещении понесенных убытков в связи
с несвоевременной выдачей документов, необходимых для осуществления
туристической поездки.

05.09.2014 ООО «Натали Турс» сообщило К об отказе в
удовлетворении претензии и в выплате требуемых сумм, рекомендовав обратиться к
авиаперевозчику.

06.11.2014 ООО «Колибри-Тур» выплатило К сумму в размере
рубля - возвращенную авиакомпанией «Трансаэро» через туроператора и агента
стоимость авиабилетов.

Дело инициировано иском К, в котором она просит взыскать с ООО
«Натали Турс» и ООО «Колибри-Тур» остаток суммы оплаты за тур в размере
рублей, неустойку в связи с неудовлетворением требований потребителя в размере
рублей, возмещение убытков в виде расходов на поездку в аэропорт и обратно в

размере рублей, компенсацию морального вреда в размере рублей, а также штраф. В обоснование иска ссылается на невозможность совершения поездки по вине ответчиков, поскольку опоздание на рейс явилось следствием неисполнения ими обязанности по передаче ей документов, необходимых для осуществления поездки, не позднее чем за 24 часа до ее начала. Указывает, что необходимые для вылета паспорта с визами, медицинские страховки и ваучер ей выдали лишь в аэропорту 23.08.2014; при этом сотрудник туроператора действия по выдаче документов стал осуществлять лишь в 7 часов 35 минут. В этой связи оставшегося до завершения посадки на рейс времени оказалось недостаточным для прохождения обязательных процедур – сдачи багажа, паспортного контроля и самой посадки.

В судебном заседании истец К заявленные требования поддержала. Пояснила, что своего согласия на предоставление ей необходимых документов в более короткий срок, чем за 24 часа до вылета, она не давала. Напротив она изначально рассчитывала на то, что все документы будут ей выданы туристическим агентством в г. Белгороде. Регистрация на рейс была осуществлена самостоятельно электронным способом накануне дня вылета. В аэропорт ее с сыном на автомобиле привез супруг примерно в 4 часа 23.08.2014. До 7 часов 35 минут работник туроператора в своей кабине в аэропорту отсутствовал, документы она смогла получить лишь около 7 часов 50 минут. Опоздание на посадку связано исключительно с поздней выдачей документов работником туроператора. Договор и путевку ей так не предоставили.

Представитель ответчика ООО «Колибри-Тур» иск не признал. Полагает, что истцом не доказано, что тот не смог осуществить поездку не по своей вине. Вместе с тем, подтвердил факт выдачи туристу документов, в том числе паспортов с визами, медицинских страховых полисов и ваучера в аэропорту непосредственно перед авиарейсом. Считает, что ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, а равно причинение убытков несет туроператор.

Представитель ответчика ООО «Натали Турс», извещенного о месте и времени слушания надлежащим образом, в суд не явился, представив возражения на иск. Указывает, что обязательства по формированию туристского продукта им были исполнены надлежащим образом, вина туроператора в опоздании истца на рейс отсутствует.

Представитель управления Роспотребнадзора по Белгородской области полагает иск обоснованным в части его предъявления к ООО «Натали Турс».

Исследовав в судебном заседании обстоятельства дела по представленным доказательствам, суд считает исковые требования подлежащими частичному удовлетворению.

В соответствии с п. 1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую этим требованиям.

В соответствии с п. 19 «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных постановлением правительства РФ от 18.07.2007 № 452, исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

Судом установлено, что необходимые для вылета и дальнейшего путешествия документы – сданные для оформления виз паспорта, ваучер и страховые полисы К _____ выдали непосредственно перед авиарейсом в аэропорту «Домодедово». Данные обстоятельства ответчиками не оспариваются. Доводы истца о непредоставлении ей договора и путевки также ничем не опровергнуты.

При этом доказательств того, что К _____ дала согласие на сокращение времени выдачи документов, предусмотренного вышеуказанной правовой нормой, не имеется. Доводы ООО «Натали Турс» об обратном неубедительны. В представленном ООО «Колибри-Тур» договоре подобное условие отсутствует. Ссылка туроператора на свой интернет-сайт и памятку безосновательна - наличие в них соответствующей информации не предполагает безусловного согласия истца на сокращение указанного срока и не может расцениваться как получение от него такого согласия.

Согласно ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основании своих требований и возражений.

Исходя из правовой позиции, выраженной в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года № 17 при разрешении требований потребителей бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, возлагается на исполнителя.

Однако ответчик не представил достаточных и достоверных доказательств, опровергающих доводы истца и освобождающих его от ответственности. В частности у суда не имеется каких-либо фактических данных, которые бы подтверждали, что опоздание истца на посадку произошло не из-за поздней выдачи ему необходимых документов, а из-за собственной нерасторопности. Доказательства того, что с учетом характера правоотношений и предстоящей поездки истца, исполнителем были приняты достаточные и надлежащие меры к оформлению документов туриста своевременно и получению их таким образом, чтобы поездка состоялась вовремя, отсутствуют.

Напротив, доводы К _____ о своевременном, без промедления, совершении ею всех действий, направленных на осуществление поездки, подтвердил свидетель К _____ который должен был отправиться вместе с истцом.

При изложенных обстоятельствах суд приходит к выводу, что туроператор не исполнил надлежащим образом свои обязательства по своей же вине, и это повлекло невозможность осуществления туристом поездки и несение им убытков в виде расходов на оплату туристского продукта.

Согласно ст. ст. 309-310 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом, односторонний отказ от исполнения обязательств не допустим.

Пунктом 1 ст. 393 ГК РФ предусмотрена обязанность должника возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

Согласно п. 1 ст. 29 Закона "О защите прав потребителей" при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Таким образом, требования истца о возмещении разницы между суммой произведенной за тур оплаты и возвращенной авиаперевозчиком стоимостью авиабилетов в размере _____ рублей являются обоснованными.

Ответственность перед туристом или иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, 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 РФ не установлено, что ответственность несет третье лицо (ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

В этой связи обязанность по возмещению указанной суммы лежит на ООО «Натали Турс». Правовых оснований для ее взыскания с ООО «Колибри-Тур» не имеется; иск в части его предъявления к данному ответчику удовлетворению не подлежит.

Поскольку доказательств несения убытков в размере _____ рублей в виде расходов на поездку в аэропорт и обратно, истцом не представлено. Исковые требования в этой части судом отклоняются.

Согласно ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и причиненных возмещении убытков подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение указанных 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 Закона.

Пунктом 5 ст. 28 Закона "О защите прав потребителей" предусмотрена уплата исполнителем потребителю за каждый день просрочки неустойки 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.

05.09.2014 ООО «Натали Турс» отказало в удовлетворении предъявленной К _____ претензии.

Поскольку до настоящего времени требования истца не выполнены, исходя из пределов исковых требований, суд взыскивает с ответчика неустойку в размере _____ рублей.

В соответствии с положениями ст. 15 Закона «О защите прав потребителей», установленное судом нарушение прав потребителя является основанием для взыскания денежной компенсации морального вреда.

Принимая во внимание характер и длительность нарушения прав истца, степень вины ответчика, исходя из положений ст. 1101 ГК РФ, суд считает справедливым и разумным размер компенсации морального вреда в сумме _____ рублей.

В связи с неудовлетворением требований потребителя о возврате суммы оплаты в добровольном порядке, в соответствии с ч. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере _____ рубля.

В силу ст. 103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в размере _____ рублей.

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

р е ш и л:

Исковые требования К _____ удовлетворить в части.

Взыскать с ООО «Натали Турс» в пользу К _____ сумму
оплаты в размере _____ рублей, неустойку в размере _____ рублей, компенсацию
морального вреда в размере _____ рублей, штраф в размере _____ рубля.

В удовлетворении иска К _____ в части взыскания
возмещения убытков в размере _____ рублей, а также в части требований,
предъявленных к ООО «Колибри-Тур», отказать.

Взыскать с ООО «Натали Турс» в доход муниципального образования «Город
Белгород» государственную пошлину в размере _____ рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционную инстанцию Белгородского областного суда в течение месяца со дня принятия в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через Октябрьский районный суд г. Белгорода.

Судья

«подпись»

А.Н. Фокин

Решение в окончательной форме составлено 24.02.2015.

«Копия верна»

Судья

Секретарь судебного заседания



А.Н. Фокин

