

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

14 мая 2015 года Пятигорский городской суд Ставропольского края в составе:

председательствующего судьи

при секретаре

с участием:

директора ООО «Роза ветров КМВ»

представителя ответчика ООО «Роза ветров КМВ»

(по доверенности)

рассмотрев в открытом судебном заседании в помещении Пятигорского городского суда гражданское дело по иску Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске к ООО «Роза ветров КМВ» о признании противоправными действий по включению в договор условий, ущемляющих права потребителя, возложении обязанности довести до сведения потребителя через средства массовой информации решение суда,

УСТАНОВИЛ:

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске обратился с иском заявлением к ООО «Роза ветров КМВ» о признании действий ООО «Роза ветров КМВ» противоправными в отношении неопределенного круга, выразившихся во включении в договор реализации туристского продукта, заключаемый с гражданами — потребителями условий, ущемляющих права потребителей; возложении обязанности прекратить противоправные действия, выразившиеся во включении в договоры реализации туристского продукта, заключаемые с гражданами — потребителями условий, ущемляющих права потребителей, исключить из договоров реализации туристского продукта, заключаемых с гражданами - потребителями условий, ущемляющих права потребителей, в 10-ти дневный срок с момента вступления решения в законную силу, довести до сведения потребителей через средства массовой информации решение суда.

Определением Пятигорского городского суда от 07 мая 2015 года к производству Пятигорского городского суда приняты увеличенные иски требования Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске к ООО «Роза ветров КМВ» о признании действий ООО «Роза ветров КМВ» противоправными в отношении неопределенного круга, выразившихся во включении в договоры реализации туристского продукта, заключаемые с гражданами — потребителями условий, ущемляющих права потребителей; возложении обязанности на ООО «Роза ветров КМВ» прекратить противоправные действия, выразившиеся во включении в договоры реализации туристского продукта, заключаемые с гражданами - потребителями условий, ущемляющих права потребителей: абзац 2 пункта 2.2 договора: «сопроводительные документы выдаются после полной оплаты турпродукта в офисе Компании не позднее окончания рабочего дня, предшествующего дню путешествия или в месте начала маршрута (аэропорт - зал вылета, ж/д вокзал или другое), не позднее чем за 2 часа до времени выезда (вылета). В комплект сопроводительных документов входят: ваучер(ы) для проживания туристов в отелях, ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также билет(ы) (авиа, ж/д, авто) страховой (ые) полис(ы)»; пункт 4.1 договора: «клиент может отказаться от поездки в любое время до начала поездки, уведомив Компанию о своем отказе в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения Компанией соответствующего

письменного заявления Клиента. В случае отказа Клиента от поездки по любым причинам Компания имеет право удержать фактически понесенные расходы по организации поездки, в том числе штраф, которые Компания будет обязана оплатить контрагентам (Приложение №1 п. 5 к настоящему Договору); пункт 6.2 договора в части: «в случае изменения тура (турпродукта), отмены тура полностью или частично, отказа от поездки туриста и/или сопровождающих лиц по независящим от Компании причинам (в том числе, в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с отказом в выдаче/несвоевременной выдаче въездной визы) Компания не возвращает туристу средства, затраченные на организацию тура и потерянные вследствие отмены или изменения тура: стоимость билетов, стоимость трансфер, бронь в гостинице, штраф контрагента, штраф гостиницы, штраф авиакомпаний, стоимость международных и междугородних переговоров, консульский сбор и т.д.»; пункт 5.4 договора: «если все стороны настоящего Договора не смогут урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде по месту нахождения Компании (договорная подсудность) с применением материального и процессуального прав РФ.»; согласно пункта 6 приложения № 1 к договору № [REDACTED] от 27.07.2014г. все споры разрешения ООО «Роза Ветров КМВ» при недостижении согласия - в суде по месту нахождения Компании (договорная подсудность); пункт 8.7 договора: компания вправе потребовать изменений и расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют; в 10-ти дневный срок, с момента вступления решения в законную силу, довести до сведения неопределенного круга потребителей, через средства массовой информации, решение суда.

В обоснование заявленных уточненных требований указано, что 11.02.2015г. в 10 час.00 мин. в Обществе с ограниченной ответственностью «Роза ветров КМВ», расположенном по адресу: г. Пятигорск, ул. [REDACTED] в ходе изучения договоров реализации туристского продукта № [REDACTED] от 27.07.2014г., № [REDACTED] от 26.12.2014г., № [REDACTED] от 24.07.2014г., № [REDACTED] от 09.12.2014г., № [REDACTED] от 10.03.2014г., заключенных ООО «Роза ветров КМВ» (далее по договору - Компания) с потребителем (далее по договору - Клиент) установлено, что в договор включены условия ущемляющие права потребителей, а именно: абзацем 2 пункта 2.2 Договора предусмотрено, что сопроводительные документы выдаются после полной оплаты турпродукта в офисе Компании не позднее окончания рабочего дня, предшествующего дню путешествия или в месте начала маршрута (аэропорт - зал вылета, ж/д вокзал или другое), не позднее чем за 2 часа до времени выезда (вылета). В комплект сопроводительных документов входят: ваучер(ы) для проживания туристов в отеле(ах), ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также билет(ы) (авиа, ж/д, авто) страховой (ые) полис(ы).

Данный пункт ущемляет право потребителя по следующим основаниям: согласно статьи 422 ГК РФ Договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения. Так, Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» в п. 19 установлено, а именно, исполнитель (ООО Туристической компании «Круиз») 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. То есть данным пунктом договора исполнитель понуждает потребителя, а не дает возможность ему воспользоваться своим правом дать свое согласие на

передачу данных документов при наступлении форс-мажорных обстоятельств на более поздний срок. Так согласно ст. 16. Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Согласно ст. 18 Конституции РФ Права и свободы человека и гражданина являются непосредственно действующими. Они определяют смысл, содержание и применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти, местного самоуправления и обеспечиваются правосудием. Кроме того, в соответствии с Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999г. № 4-П граждане как сторона в договоре лишены возможности влиять на его содержание, что является ограничением свободы договора и как такового требует соблюдения принципа соразмерности, в силу которой гражданин как экономически слабая сторона в этих правоотношениях нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость в соответствующем правовом ограничении свободы договора и для другой стороны, т.е. для общества конституционная свобода договора не является абсолютной и не должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод.

Пунктом 4.1 Договора предусмотрено, что Клиент может отказаться от поездки в любое время до начала поездки, уведомив Компанию о своем отказе в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения Компанией соответствующего письменного заявления Клиента. В случае отказа Клиента от поездки по любым причинам Компания имеет право удержать фактически понесенные расходы по организации поездки, в том числе штраф, которые Компания будет обязана оплатить контрагентам (Приложение № 1 п. 5 к настоящему Договору). Согласно пункта 5 приложения № 1 к договору № [REDACTED] от 27.07.2014г. при аннуляции туров фактические расходы могут составлять: - за 14-19 дней до начала оказания тур. услуг - 25 % от общей стоимости тур. услуг; - за 8-4 дней до начала оказания тур. услуг - 50 % от общей стоимости тур. услуг; - за 3-2 дня до начала оказания тур. услуг - 80 % от общей стоимости тур. услуг; - за 1 день до начала оказания тур. услуг (или в случае неявки на рейс) — 100 % от общей стоимости тур.услуг.

Если сроки тура включают в себя полностью или частично период: с 25 марта по 02 апреля, с 25 апреля по 13 мая, с 01 ноября по 12 ноября, с 25 декабря по 13 января

Фактически понесенные расходы Клиента составляют 99% от общей стоимости тур. услуг в следующем порядке: при отказе от тура в Египет, Турцию, Тунис - за 21 день до начала оказания тур. услуг; при отказе от тура в ОАЭ — за 60 дней до начала оказания тур. услуг, при отказе от тура в Индию, Грецию — за 45 дней до начала оказания тур. услуг.

Вне зависимости от того, за сколь дней до вылета (отъезда) осуществляется аннуляция тура, при аннуляции в период высокого сезона – Новый год и Рождество католические и православные, весенние каникулы, осенние каникулы, майские праздники, месяцы июль, август и сентябрь, а так же при аннуляции туров на спортивно-зрелищные мероприятия, туров с посещением парка аттракционов Диснейленд и туров на горнолыжные курорты, фактически понесенные Компанией расходы могут составлять до ста процентов от стоимости следующих услуг: приобретение билетов на культурно-зрелищные и спортивные мероприятия, аренда катеров, яхт и вертолетов, заказ обзорных круизов, вертолетных туров, внутреннего авиаперелета в стране пребывания либо транзита. В любом случае в полном объеме не подлежат возврату консульский сбор, стоимость страхового полиса, стоимость чартерных авиабилетов и сумма в размере [REDACTED] рублей, затраченная Компанией на организацию бронирования тура, которая признается понесенными обоснованными и доказанными расходами по бронированию.

Пунктом 6.2 Договора предусмотрено, что в случае изменения тура (тур. продукта). отмены тура полностью или частично, отказа от поездки туриста и/или сопровождающих лиц по независящим от Компании причинам (в том числе, в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с отказом в выдаче/несвоевременной выдаче въездной визы) Компания не возвращает туристу средства,

затраченные на организацию тура и потерянные вследствие отмены или изменения стоимости билетов, стоимость трансфер, бронь в гостинице, штраф контрагента, штраф гостиницы, штраф авиакомпании, стоимость международных и междугородних переговоров, консульский сбор и т.д.

Данные пункты ущемляют право потребителя по следующим основаниям: потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Требования ч.1 ст. 16 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Абз. 5 ст. 14 Федерального Закона от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон об основах туристской деятельности) установлено, что при расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Положения ст. 451 ГК РФ носят диспозитивный характер, между тем нормы императивно устанавливают условия предъявления требования изменения или расторжения договора каждой из сторон. При этом существенные изменения обстоятельств, перечисленные в ст. 10 Закона об основах туристской деятельности, не могут быть изменены волей сторон (одной или обеих). В отношении иных обстоятельств, признаваемых сторонами договора существенными в рассматриваемом контексте, применяются правила, установленные ст. 451 ГК РФ.

Существенное значение имеет норма, установленная в абзаце 4 п. 6 ст. 10 Закона об основах туристской деятельности списка существенных обстоятельств, а именно невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). Включение в договор положений об удержании с потребителя в пользу туроператора при расторжении договора части денежной суммы, внесенной в счет договора в виде фиксированных сумм, в том числе в процентном отношении к цене услуги, не основано на нормах права.

Кроме того, в соответствии с Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999г. № 4-П граждане как сторона в договоре лишены возможности влиять на его содержание, что является ограничением свободы договора и как такового требуют соблюдения соразмерности в силу которой гражданин как экономически слабая сторона в этих правоотношениях нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость в соответствующем ограничении свободы договора и для другой стороны, т.е. для общества конституционная свобода договора не является абсолютной и не должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод.

Выплата турагентом контрагентам штрафов, неустойки, пени является риском предпринимательской деятельности, направленным на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке согласно ст. 2 ГК РФ.

Пунктом 5.4 Договора предусмотрено, что если все стороны настоящего Договора не смогут урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде по месту нахождения Компании (договорная подсудность) с применением материального и процессуального прав РФ.

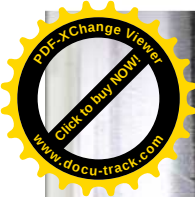
Согласно пункта 6 приложения № 1 к договору № [REDACTED] от 27.07.2014г. все споры разрешаются в претензионном порядке, при недостижении согласия - в суде по месту



стороны, т.е. для общества конституционная свобода договора не является абсолютной, должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод.

Просят признать действия ООО «Роза ветров КМВ» противоправными в отношении неопределенного круга, выразившиеся во включении в договоры реализации туристского продукта, заключаемые с гражданами — потребителями условий, ущемляющих права потребителей; возложить обязанность на ООО «Роза ветров КМВ» прекратить противоправные действия, выразившиеся во включении в договоры реализации туристского продукта, заключаемые с гражданами - потребителями условий, ущемляющих права потребителей: абзац 2 пункта 2.2 договора: «сопроводительные документы выдаются после полной оплаты турпродукта в офисе Компании не позднее окончания рабочего дня, предшествующего дню путешествия или в месте начала маршрута (аэропорт - зал вылета, ж/д вокзал или другое), не позднее чем за 2 часа до времени выезда (вылета). В комплект сопроводительных документов входят: ваучер(ы) для проживания туристов в отелях, ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также билет(ы) (авиа, ж/д, авто) страховой (ые) полис(ы)»; пункт 4.1 договора: «клиент может отказаться от поездки в любое время до начала поездки, уведомив Компанию о своем отказе в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения Компанией соответствующего письменного заявления Клиента. В случае отказа Клиента от поездки по любым причинам Компания имеет право удержать фактически понесенные расходы по организации поездки, в том числе штраф, которые Компания будет обязана оплатить контрагентам (Приложение №1 п. 5 к настоящему Договору)»; пункт 6.2 договора в части: «в случае изменения тура (турпродукта), отмены тура полностью или частично, отказа от поездки туриста и/или сопровождающих лиц по независящим от Компании причинам (в том числе, в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с отказом в выдаче/несвоевременной выдаче въездной визы) Компания не возвращает туристу средства, затраченные на организацию тура и потерянные вследствие отмены или изменения тура: стоимость билетов, стоимость трансферов, бронь в гостинице, штраф контрагента, штраф гостиницы, штраф авиакомпании, стоимость международных и междугородних переговоров, консульский сбор и т.д.»; пункт 5.4 договора: «если все стороны настоящего Договора не смогут урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде по месту нахождения Компании (договорная подсудность) с применением материального и процессуального прав РФ.»; согласно пункта 6 приложения № 1 к договору № [REDACTED] от 27.07.2014г. все споры разрешаются в претензионном порядке, при недостижении согласия - в суде по месту нахождения ООО «Роза Ветров КМВ» (договорная подсудность); пункт 8.7 договора: компания вправе потребовать изменений или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют, в 10-ти дневный срок, с момента вступления решения в законную силу, довести до сведения неопределенного круга потребителей, через средства массовой информации, решение суда.

В судебном заседании представитель ответчика ООО «Роза Ветров КМВ» [REDACTED], действующая на основании доверенности, заявленные требования не признала. Суду показала, что согласно пункта 4.1 договора: «Клиент может отказаться от поездки в любое время до начала поездки, уведомив компанию о своем отказе в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения компанией соответствующего письменного заявления клиента. В случае отказа клиента от поездки по любым причинам компания имеет право удержать фактически понесенные расходы по организации поездки, в том числе те, которые компания будет обязана оплатить контрагентам». В данном пункте просительной части искового заявления истец делает ссылку на приложение к договору о



исполнения такого договора должны быть исполнены соответствующие обязательства третьими лицами, в том числе в части условий, касающихся прекращения этих обязательств.

Считает необходимым привести также следующую позицию ВАС РФ: «Заказчик, отказавшийся от исполнения договора возмездного оказания услуг, обязан оплатить исполнителю понесенные до момента такого отказа необходимые расходы, даже если услуги не оказаны. Односторонний отказ заказчика от исполнения договора возмездного оказания услуг (п. 1 ст. 782 ГК РФ) не прекращает обязательства заказчика оплатить исполнителю необходимые расходы, которые он понес в счет услуг, еще не оказанных до момента такого отказа (Пункт 2 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 21.12.2005 N 104).

Что касается того факта, что ответчик использовал фразу в данном пункте 4.1 «по любым причинам» - данный факт также не противоречит закону об основах туристской деятельности и закону о защите прав потребителей, по той причине, что применяется непосредственно к случаю отказа заказчика в одностороннем порядке по любой причине и при отсутствии какой-либо мотивировки.

Иные описываемые в законе об основах туристской деятельности случаи, подпадающие под действие ст. 10 и ст. 14 закона об основах туристской деятельности регулируют непосредственно случаи расторжения договора, в том числе в судебном порядке.

Пункт 6.2 договора в части: «В случае изменения тура, отмены тура полностью или частично, отказа от поездки туриста и/или сопровождающих лиц по независящим от компании причинам (в том числе в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с отказом в выдаче/несвоевременной выдаче выездной визы), компания не возвращает туристу средства, затраченные на организацию тура и потерянные вследствие отмены или изменения тура: стоимость билетов, стоимость трансфер, бронь в гостинице, штраф контрагента, штраф гостиницы, штраф авиакомпании, стоимость междугородних и международных переговоров, консульский сбор».

Истец ссылаясь на ст. 14 «Особенности реализации туристского продукта» ФЗ от 24.11.1996 года № 132 - ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», абзац 5, указывает на неправомерность включения пункта 6.2 в текст договора, подразумевая обязанность компании выплатить заказчику внесенные денежные средства в полном объеме в случае, оговоренном в пункте 6.2.

Однако ст. 14 указанного закона регулирует несколько иной состав правоотношений.

Статья 14 «Обеспечение безопасности туризма» ФЗ от 24.11.1996 года № 132 - ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» указывает: «В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туриста (экскурсанта) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсant) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг» (Кассационное определение Мурманского областного суда от 7 декабря 2011 г. по делу N 33-3410-2011).

Перечисленные в пункте 6.2 спорного договора условия регулируются ст. 10 «Особенности реализации туристского продукта» ФЗ от 24.11.1996 года № 132 — ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Статья 10 «Особенности реализации туристского продукта» ФЗ от 24.11.1996 год № 132 — ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» гласит: «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; 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)».

Следует особо отметить тот факт, что законодатель разграничивает понятия одностороннего отказа от исполнения обязательства и расторжения договора по требованию одной из сторон.

При этом односторонний отказ от исполнения - односторонняя сделка, прекращающая обязательство во внесудебном порядке. В свою очередь, право на одностороннее расторжение договора реализуется в претензионно-исковом порядке по правилам, установленным в ст. 450 - 452 ГК РФ. При удовлетворении иска о расторжении договора юридическим фактом, влекущим прекращение обязательства, является решение суда - с момента вступления его в законную силу.

Таким образом, законодатель разграничивает обстоятельства, указанные в ст. 14 закона № 132 - ФЗ, влекущие в случае расторжения договора возврат денежных средств заказчика в полном объеме - обстоятельства, свидетельствующие о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, и обстоятельства, указанные в ст. 10 закона № 132 - ФЗ, влекущие в случае расторжения договора в судебном порядке обязанность заказчика возместить исполнителю фактически понесенные расходы - существенные изменения обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора, а также возможность отказа заказчика в одностороннем порядке без мотивации причин с условием возмещения фактически понесенных и иных оправданных затрат.

Таким образом, наряду с предусмотренным ст. 782 ГК РФ правом заказчика туристских услуг "произвольно" отказаться от исполнения договора, т.е. без указания каких-либо уважительных причин, ст. 10 Закона N 132-ФЗ наделяет заказчика правом требовать в судебном порядке изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств: ухудшением условий путешествия, указанных в договоре; изменением сроков совершения путешествия; непредвиденным ростом транспортных тарифов; невозможностью совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Законодатель не уточняет правовые последствия расторжения договора заказчиком по указанным основаниям и, по существу, предлагает руководствоваться положениями п. 3 ст. 451 ГК РФ о том, что суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора. В судебной практике указанная норма, как правило, отождествляется с положением п. 1 ст. 782 ГК РФ об обязанности заказчика возместить исполнителю фактически понесенные расходы.

Пункт 8.7 договора: «Компания вправе потребовать изменений и расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: непредвиденный рост транспортных тарифов, введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют».

Истец основывает свои требования на ст. 10 закона об основах туристской деятельности, говоря о том, что в данной статье приведен перечень существенных изменений обстоятельств, однако в ст. 10 Закона N 132-ФЗ не указано, является ли данный

перечень исчерпывающим, и признание каких — либо обстоятельств существующим, признанием либо несущественным является в процессе расторжения договора прерогатива суда.

Так ст. 451 ГК РФ говорит о том, что существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа.

Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

Поскольку в данном пункте договора речь идет не об одностороннем отказе компании от исполнения договора, а о возможности изменения либо расторжения договора, а вопрос о существенности либо несущественности изменения обстоятельств, и о возможности расторжения либо изменения договора разрешается в соответствии со ст. 451 ГК РФ, в пункте 8.7 спорного договора отсутствует факт наличия условий, нарушающих права потребителя.

Статья 32 ГПК РФ «Договорная подсудность»: «Стороны могут по соглашению между собой изменить территориальную подсудность для данного дела до принятия его судом своего производства. Подсудность, установленная статьями 26, 27 и 30 настоящего Кодекса, не может быть изменена соглашением сторон».

В ст. 32 ГПК установлено право сторон изменить территориальную подсудность гражданского дела по договору между собой. Соглашение о территориальной подсудности называется пророгационным договором.

Соглашение сторон о территориальной подсудности, заключенное сторонами в соответствии с гражданским процессуальным законом, обязательно как для самих сторон, так и для суда.

Кроме того, в соответствии со ст. 421 ГК РФ, стороны свободны в заключении договора. Условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами.

На основании изложенного, с учетом того факта, что в настоящий момент ответчик в работе с заказчиками использует договора в иной редакции, новая форма типового договора официально размещена на сайте турагента, считает предмет спора по данному вопросу отсутствующим.

Просит отказать в удовлетворении исковых требований.

В судебном заседании директор ООО «Роза ветров КМВ» [REDACTED] заявленные требования не признала. Пояснения, данные представителем ответчика [REDACTED] поддержала в полном объеме. Дополнений не имеет. На момент рассмотрения спора по существу ими устранены допущенные нарушения.

Просит отказать в удовлетворении заявленных требований в полном объеме.

В судебное заседание не явился представитель Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске, извещенный надлежащим образом о времени и месте судебного заседания, однако представили ходатайство о рассмотрении дела в отсутствие их представителя в связи с нахождением его на больничном.

Суд в соответствии со ст. 167 ГПК РФ с учетом мнения сторон, считает возможным рассмотреть дело в отсутствие представителя истца.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав представленные письменные доказательства, и оценив эти доказательства с учетом требований закона об их допустимости, относимости и достоверности, так и в совокупности, а установленные судом обстоятельства с учетом характера правоотношений сторон и их

значимости для правильного разрешения спора, суд приходит к следующему.

В соответствии с преамбулой Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель это 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.

В соответствии с ч. 1, ч. 4 п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, имеют право обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей.

Согласно п.1 Положения «О федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», утвержденного Постановлением Правительства от 20 июля 2004г. №322, федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Статьей 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, что орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) в отношении неопределенного круга потребителей.

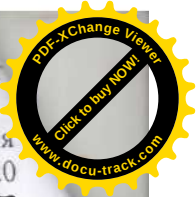
Пунктом 8.19 Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю утвержденного Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 720 от 09.07.2012 г., предусмотрено, что Управление вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий продавца в отношении неопределенного круга потребителей.

Согласно ст. 16. Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

В силу ст. 18 Конституции РФ права и свободы человека и гражданина являются непосредственно действующими. Они определяют смысл, содержание и применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти, местного самоуправления и обеспечиваются правосудием.

В соответствии с Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999г. № 4-П граждане как сторона в договоре лишены возможности влиять на содержание, что является ограничением свободы договора и как такового требует соблюдения принципа соразмерности, в силу которой гражданин как экономически слабая сторона в этих правоотношениях нуждается в особой защите своих прав, что и является необходимостью в соответствующем правовом ограничении свободы договора и для другой стороны, т.е. для общества конституционная свобода договора не является абсолютной и должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод.

В судебном заседании установлено и подтверждено материалами гражданского дела, что на основании распоряжения начальника территориального отдела Управления



Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске [redacted] № [redacted] от 13.01.2015г. проведена плановая/выездная проверка ООО «Роза ветров КМВ».

Согласно акта проверки начальника территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске [redacted] № [redacted] от 20 февраля 2015 года в ходе изучения договоров реализации туристского продукта № [redacted] от 27.07.2014г., № [redacted] от 26.12.2014г., № [redacted] от 24.07.2014г., № [redacted] от 09.12.2014г., № [redacted] от 10.03.2014г., заключенных ООО «Роза ветров КМВ» (далее по договору - Компания) с потребителем (далее по договору - Клиент) установлено, что в договор включены условия ущемляющие права потребителей, а именно: абзацем 2 пункта 2.2 Договора предусмотрено, что сопроводительные документы выдаются после полной оплаты турпродукта в офисе Компании не позднее окончания рабочего дня, предшествующего дню путешествия или в месте начала маршрута (аэропорт - зал вылета, ж/д вокзал или другое), не позднее чем за 2 часа до времени выезда (вылета). В комплект сопроводительных документов входят: ваучер(ы) для проживания туристов в отелях, ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные материалы о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также билет(ы) (авиа, ж/д, авто) страховой (ые) полис(ы).

Данный пункт ущемляет право потребителя по следующим основаниям: согласно статье 422 ГК РФ Договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения. Так, Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» в п. 19 установлено, а именно, исполнитель (ООО Туристической компании «Круиз») 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 необходимые документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя. То есть данным пунктом договора исполнитель понуждает потребителя, а не дает возможность ему воспользоваться своим правом дать свое согласие на передачу данных документов при наступлении форс-мажорных обстоятельств на более поздний срок.

Пунктом 4.1 Договора предусмотрено, что Клиент может отказаться от поездки в любое время до начала поездки, уведомив Компанию о своем отказе в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения Компанией соответствующего письменного заявления Клиента. В случае отказа Клиента от поездки по любым причинам Компания имеет право удержать фактически понесенные расходы по организации поездки, в том числе штраф, которые Компания будет обязана оплатить контрагентам (Приложение № 1 п. 5 к настоящему Договору). Согласно пункта 5 приложения № 1 к договору № [redacted] от 27.07.2014г. при аннуляции туров фактические расходы могут составлять: - за 14-19 дней до начала оказания тур. услуг - 25 % от общей стоимости тур. услуг.; за 8-4 дней до начала оказания тур. услуг - 50 % от общей стоимости тур. услуг.; - за 3-2 дня до начала оказания тур. услуг - 80 % от общей стоимости тур. услуг.; - за 1 день до начала оказания тур. услуг (или в случае неявки на рейс) — 100 % от общей стоимости тур.услуг.

Если сроки тура включают в себя полностью или частично период: с 25 марта по 02 апреля, с 25 апреля по 13 мая, с 01 ноября по 12 ноября, с 25 декабря по 13 января фактически понесенные расходы Клиента составляют 99% от общей стоимости тур. услуг в следующем порядке: при отказе от тура в Египет, Турцию, Тунис - за 21 день до начала оказания тур. услуг; при отказе от тура в ОАЭ — за 60 дней до начала оказания тур. услуг; при отказе от тура в Индию, Грецию — за 45 дней до начала оказания тур. услуг.

Вне зависимости от того, за сколько дней до вылета (отъезда) осуществляется аннуляция тура, при аннуляции в период высокого сезона - Новый год и Рождество католические о

православное, весенние каникулы, осенние каникулы, майские праздники, месяцы и август и сентябрь, а так же при аннуляции туров на спортивно-зрелищные мероприятия, туров с посещением парка аттракционов Диснейленд и туров на горнолыжные курорты, фактически понесенные Компанией расходы могут составлять до ста процентов от стоимости следующих услуг: приобретение билетов на культурно-зрелищные и спортивные мероприятия, аренда катеров, яхт и вертолетов, заказ обзорных круизов, вертолетных туров, внутреннего авиаперелета в стране пребывания либо транзита. В любом случае в полном объеме не подлежат возврату консульский сбор, стоимость страхового полиса, стоимость внутренних авиабилетов и сумма в размере [REDACTED] рублей, затраченная Компанией на организацию бронирования тура, которая признается понесенными обоснованными и доказанными расходами по бронированию.

Пунктом 6.2 Договора предусмотрено, что в случае изменения тура (тур. продукта), отмены тура полностью или частично, отказа от поездки туриста и/или сопровождающих лиц по независящим от Компании причинам (в том числе, в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с отказом в выдаче/несвоевременной выдаче въездной визы) Компания не возвращает туристу средства, затраченные на организацию тура и потерянные вследствие отмены или изменения тура: стоимость билетов, стоимость трансфер. бронь в гостинице, штраф контрагента, штраф гостиницы, штраф авиакомпании, стоимость международных и междугородних переговоров, консульский сбор и т.д.

Данные пункты ущемляет право потребителя по следующим основаниям: потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Требования ч.1 ст. 16 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Пунктом 5.4 Договора предусмотрено, что если все стороны настоящего Договора не смогут урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде по месту нахождения Компании (договорная подсудность) с применением материального и процессуального прав РФ.

Согласно пункта 6 приложения № 1 к договору № [REDACTED] от 27.07.2014г. все споры разрешаются в претензионном порядке, при недостижении согласия - в суде по месту нахождения ООО «Роза Ветров КМВ» (договорная подсудность).

Данный пункт ущемляет право потребителя по следующим основаниям:

Согласно 4.2. ст. 9 ГК РФ «Осуществление гражданских прав» отказ граждан и юридических лиц от осуществления принадлежащих им прав не влечет прекращения этих прав. Согласно Постановления Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999г. № 4-П граждане как сторона в договоре лишены возможности влиять на его содержание, что является ограничением свободы договора и как такового требуют соблюдения соразмерности, в силу которой гражданин как экономически слабая сторона в этих правоотношениях нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость в соответствующем ограничении свободы договора и для другой стороны, т.е. для общества конституционная свобода договора не является абсолютной и не должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод.

Статья 17 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» императивно предписывает о том, что иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее Филиала или представительства. То есть данным условием договора

Продавец ущемляет права и свободы потребителя тем самым препятствует последующей мере осуществить свои права, как то предписывает закон. Данное суждение подтверждается Постановления Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999г. № 4-П, Пленумом Верховного суда Российской Федерации Постановление № 1 от 28 июня 2012 г.

Пунктом 8.7 Договора предусмотрено, что Компания вправе потребовать изменений или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют.

Данный пункт ущемляет право потребителя по следующим основаниям: согласно ст. 422 ГК РФ Договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения. Так, ст. 10. ст. 10.1 Федерального Закона от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» установлено, что к существенным изменениям обстоятельств относятся: - ухудшение условий путешествия, указанных в договоре: - 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). Так согласно ст. 16. Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами, содержащими нормы публичного права, являются непосредственно действующими. Они определяют пределы осуществления и пределы содержания прав и свобод человека и гражданина. Они определяют смысл, содержание и применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти, местного самоуправления и обеспечиваются правосудием. Кроме того, в соответствии с Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999г. № 4-П граждане как сторона в договоре лишены возможности влиять на его содержание, что является ограничением свободы договора и как такового требует соблюдения принципа соразмерности, в силу которой гражданин как экономически слабая сторона в этих правоотношениях нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость в соответствующем правовом ограничении свободы договора и для другой стороны, т.е. для общества конституционная свобода договора не является абсолютной и не должна приводить к отрицанию или умалению других общепризнанных прав и свобод.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г.Пятигорске составлен протокол по делу об административном правонарушении № [REDACTED] от 20 февраля 2015 года в отношении ООО «Роза ветров КМВ», вынесено постановление по делу об административном правонарушении № [REDACTED] от 03 марта 2015 года о привлечении ООО «Роза ветров КМВ» к административной ответственности по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ с назначением административного наказания в виде штрафа в размере [REDACTED] рублей.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г.Пятигорске вынесено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения № [REDACTED] от 03 марта 2015 года. согласно которого предложено исключить из договора реализации туристского продукта условия, ущемляющие права потребителя.

Таким образом, судом установлено, что на момент проверки были нарушены положения ст.ст. 10, 10.1, 14 ФЗ от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 18.07.2000г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта», что в соответствии со ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» влечет недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей.

Согласно письма директора ООО «Роза ветров КМВ» [REDACTED] исх. № 21 от 22.04.2015г. на представление № [REDACTED] от 03.03.2015г. и № [REDACTED] от 03.03.2015г. «О

Руководствуясь ст. 194-199 ГПК РФ, суд,

РЕШИЛ:

Исковые требования Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске к ООО «Роза ветров КМВ» о признании противоправными действий по включению в договор условий, ущемляющих права потребителя, возложении обязанности довести до сведения потребителя через средства массовой информации решение суда удовлетворить в части.

Признать действия ООО «Роза ветров КМВ» противоправными в отношении неопределенного круга лиц, выразившиеся во включении в договор реализации туристского продукта, заключаемый с гражданами – потребителями условий, ущемляющих права потребителей.

В удовлетворении заявленных требований Территориальному отделу Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске о возложении обязанности на ООО «Роза ветров КМВ» прекратить противоправные действия, выразившиеся во включении в договоры реализации туристского продукта, заключаемые с гражданами - потребителями условий, ущемляющих права потребителей: абзац 2 пункта 2.2 договора: «сопроводительные документы выдаются после полной оплаты турпродукта в офисе Компании не позднее окончания рабочего дня, предшествующего дню путешествия или в месте начала маршрута (аэропорт - зал вылета, ж/д вокзал или другое), не позднее чем за 2 часа до времени выезда (вылета). В комплект сопроводительных документов входят: ваучер(ы) для проживания туристов в отелях, ваучеры для трансферов, экскурсионного и другого обслуживания, информационные памятки о стране, месте пребывания и условиях безопасности, а также билет(ы) (авиа, ж/д, авто) страховой (ые) полис(ы)»; пункт 4.1 договора: «клиент может отказаться от поездки в любое время до начала поездки, уведомив Компанию о своем отказе в письменной форме. Датой аннуляции поездки считается дата получения Компанией соответствующего письменного заявления Клиента. В случае отказа Клиента от поездки по любым причинам Компания имеет право удержать фактически понесенные расходы по организации поездки, в том числе штраф, которые Компания будет обязана оплатить контрагентам (Приложение №1 п. 5 к настоящему Договору)»; пункт 6.2 договора в части: «в случае изменения тура (турпродукта), отмены тура полностью или частично, отказа от поездки туриста и/или сопровождающих лиц по независящим от Компании причинам (в том числе, в связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с отказом в выдаче/несвоевременной выдаче въездной визы) Компания не возвращает туристу средства, затраченные на организацию тура и потерянные вследствие отмены или изменения тура: стоимость билетов, стоимость трансфер, бронь в гостинице, штраф контрагента, штраф гостиницы, штраф авиакомпания, стоимость международных и междугородних переговоров, консульский сбор и т.д.»; пункт 5.4 договора: «если все стороны настоящего Договора не смогут урегулировать спор между собой путем переговоров и в претензионном порядке, спор разрешается в суде по месту нахождения Компании (договорная подсудность) с применением материального и процессуального прав РФ.»; согласно пункта 6 приложения № 1 к договору № [REDACTED] от 27.07.2014г. все споры разрешаются в претензионном порядке, при недостижении согласия - в суде по месту нахождения ООО «Роза Ветров КМВ» (договорная подсудность); пункт 8.7 договора: компания вправе потребовать изменений или расторжения Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: непредвиденный рост транспортных тарифов; введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов, резкое изменение курса национальных валют, отказать.

Возложить обязанность на ООО «Роза ветров КМВ» в 10-ти дневный срок с момента вступления решения в законную силу довести до сведения потребителей через средства массовой информации решение суда.

Взыскать с ООО «Роза ветров КМВ» в доход местного бюджета города-курорта Пятигорска Ставропольского края государственную пошлину в сумме [REDACTED] рублей.

Решение может быть обжаловано в судебную коллегия по гражданским делам Ставропольского краевого суда в течение месяца со дня изготовления решения суда в окончательной форме, путем подачи апелляционной жалобы через Пятигорский городской суд.

Судья



с/з *К.С.Б.* — [REDACTED]