

УИД [REDACTED]
Дело № [REDACTED]

04 июня 2024 года

**РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Фрунзенский районный суд Санкт-Петербурга в составе:

председательствующего судьи
при секретаре

Васильевой И.Ю.,
Усс В.К.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу, обратившемуся
в защиту интересов [REDACTED] к ООО «Протрэвел»,
ООО «ТТ-Трэвел» о защите права потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратился в суд с настоящим иском, указав, что 16.01.2023 года между [REDACTED] и ООО «Протрэвел» заключен агентский договор на подбор и приобретение туристского продукта, по которому туроператором является ООО «ТТ-Трэвел». В соответствии с данным договором агент от своего имени и за счет принципала осуществляет поиск, бронирует и приобретает для принципала за счет принципала туристский продукт на 4 человек в ОАЭ, Дубай по маршруту Санкт-Петербург-Дубай-Санкт-Петербург с 27 марта 2023 года по 03 апреля 2023 года. Стоимость тура составила 295 900 руб., аванс - 88 770 руб. Истцом были внесены денежные средства в общей сумме 310 900 руб. Потребителю 26.03.2023 года было сообщено, что тур отменен из-за технической ошибки, совершенной сотрудником турагента. в связи с чем истец 28.03.2023 года, 18.04.2023 года вручила турагенту претензию о расторжении договора и возврате оплаченных денежных средств. Турагентом не представлено доказательств о направлении туроператору заявки и о перечислении денежных средств по заявке. В связи с изложенным, с учетом уточненных требований, истец просит взыскать с надлежащего ответчика в пользу [REDACTED] денежные средства, оплаченные по договору в сумме 310 900 руб., неустойку в сумме 310 900 руб., компенсацию морального вреда в размере 20 000 руб., штраф в размере 50 % от взысканной суммы.

Представитель процессуального истца – [REDACTED], действующая на основании доверенности, в судебное заседание явилась, исковые требования поддержала в полном объеме.

Материальный истец [REDACTED] в судебное заседание явилась. исковые требования поддержала в полном объеме.

Представители ответчиков в судебное заседание не явились, о времени и месте судебного заседания извещались надлежащим образом.

Суд, выслушав явившихся лиц, оценив представленные доказательства по правилам ст. 67 ГПК РФ, приходит к следующему.

В силу пункта 1 статьи 420 Гражданского кодекса Российской Федерации договором признается соглашение двух или более сторон о возникновении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Пунктом 1 статьи 432 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что договор считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

В соответствии со ст. 450 ГК РФ по требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только:

- 1) при существенном нарушении договора другой стороной;
- 2) в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором.

Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора.

Из материалов дела следует, 16.01.2023 года между [REDACTED] и ООО «Протрэвел» заключен агентский договор на подбор и приобретение туристского продукта, по которому туроператором является ООО «ТТ-Трэвел». В соответствии с данным договором агент от своего имени и за счет принципала осуществляет поиск, бронирует и приобретает для принципала за счет принципала туристский продукт на 4 человек в ОАЭ, Дубаи по маршруту Санкт-Петербургу-Дубаи-Санкт-Петербург с 27 марта 2023 года по 03 апреля 2023 года.

Истцом произведена оплата по договору в общей сумме 310 900 руб., что подтверждается представленными в дело кассовыми чеками.

28.03.2023 года истцом в адрес ООО «Протрэвел» направлено заявление о возврате денежных средств в связи с аннуляцией тура.

18.04.2024 года истцом в адрес ответчика направлена претензия о расторжении агентского договора от 16.01.2023 года и возврате денежных средств.

20.04.2023 года ООО «ТТ-Трэвел» сообщило, что идентифицировать туристский продукт для туриста [REDACTED] не представилось возможным, в связи с чем необходимо обратиться за возвратом денежных средств к турагенту.

В соответствии со статьей 10 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года N 132-ФЗ (далее по тексту – Закон основах туристической деятельности) реализация туристического продукта осуществляется на основании договора, который должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе, законодательству о защите прав потребителей.

Исходя из субъектного состава правоотношения, приобретения истцом туристического продукта в личных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям между истцом и ответчиками подлежат применению положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон).

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

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Продвижение и реализация туристского продукта осуществляются турагентом на основании договора, заключенного туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора.

В пункте 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», разъяснено, что применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенного турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года N 132-ФЗ).

Согласно 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.

В соответствии со ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В силу п. 20 Правил оказания услуг о реализации туристского продукта, утв. Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 N 452, каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся, в частности невозможность совершения потребителем поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

В соответствии со ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В соответствии со ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

В соответствии со ст. 408 ГК РФ Надлежащее исполнение прекращает обязательство.

Конечной целью предоставления услуги по договору о реализации туристского продукта является отбытие туристов в страну пребывания, организация в ней отдыха в соответствии с условиями договора и прибытие туриста в страну гражданской принадлежности.

Поскольку услуги, являющиеся предметом договора от 16.01.2023 года, истцу оказаны не были, доказательств обратного в материалы дела не представлено, как не представлено и доказательств несения расходов по организации тура для истца в соответствии с договором от 16.01.2023 года, требования истца о возврате уплаченной за турпродукт денежной суммы в размере 310 900 руб. являются обоснованными и подлежащими удовлетворению.

Определяя надлежащего ответчика по делу, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель обязано своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация об услугах должна содержать, в частности, указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги.

В соответствии со ст. 6, ст. 9 ФЗ № 132 при подготовке к путешествию, во время его совершения турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом, установленном законодательством Российской Федерации.

В соответствии со ст. 9 указанного Федерального закона туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

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.

Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора.

Положениями ст. 10.1 ФЗ № 132 установлено, что договор о реализации туристского продукта должен содержать информацию о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор; информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента; обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором.

Турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта (ч. 4 ст. 10.1 ФЗ № 132).

Из приведенных выше положений законодательства следует, что реализация туристского продукта может осуществляться на основании договора, заключаемого туристом с турагентом. При этом, в договоре должны быть указаны сведения о туроператоре, до потребителя должна быть доведена

надлежащим образом информация о туроператоре и о оказываемых услугах. Туроператор и турагент отвечают перед туристом самостоятельно.

Таким образом, ответственность турагентов не исключается в случае нарушения их действиями прав туриста.

Суд приходит к выводу, что ответственность за нарушение прав истца, как потребителя, подлежит возложению на ООО «Протрэвел», получившего от истца денежные средства, подлежащие направлению на формирование туристского продукта в целях удовлетворения потребностей истца, однако, своих обязательств перед истцом и туроператором не выполнившего в полном объеме, уклонившись от перечисления денежных средств ООО «ТТ-Трэвел».

Данные действия ООО «Протрэвел» состоят в непосредственной прямой причинно-следственной связи с наустившими для истца негативными последствиями в виде невозможности использования оплаченного туристского продукта, отсутствие вины ООО «Протрэвел» в нарушении своих обязательств перед истцом доказано не было, в связи с чем с ООО «Протрэвел» в пользу истца подлежат взысканию уплаченные истцом по договору денежные средства в размере 310 900 руб.

Факт перечисления турагентом денежных средств в счет оплаты тура ООО «ТТ-Трэвел» судом не установлен.

Оснований, при которых ООО «ТТ-Трэвел» подлежало бы привлечению к гражданско-правовой ответственности перед истцом, по делу установлено не было, ввиду чего ООО «ТТ-Трэвел» надлежащим ответчиком не является и в удовлетворении предъявленных к нему требований надлежит отказать.

В соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» 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.

Принимая во внимание, что требования потребителя о возврате уплаченной суммы не были своевременно удовлетворены, с ООО «Протрэвел» в пользу истца с учетом обстоятельств дела, соблюдения баланса интересов сторон подлежит взысканию компенсация морального вреда в сумме 20 000 руб.

В соответствии со ст. 31 Закона «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В соответствии с ч. 5 ст. 28 указанного закона 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).

Истец просит взыскать неустойку за период с 08.04.2023 года по 07.06.2023 года, которая составит 568 947 руб. ($310\,900 \times 3\% \times 61$ день).

Принимая во внимание, что сумма неустойки не может превышать стоимость по договору, с ответчикам ООО «Протрэвел» в пользу истца подлежит взысканию неустойка в сумме 310 900 руб.

В соответствии с ч. 6 ст. 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, с ответчика ООО «Протрэвел» подлежит взысканию штраф в размере 320 900 руб. ($(310\,900 \text{ руб.} + 20\,000 \text{ руб.} + 310\,900 \text{ руб.}) : 2$).

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ с ответчика ООО «Протрэвел» в доход бюджета Санкт-Петербурга подлежит взысканию госпошлина в сумме 9 418 руб.

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 12, 56, 67, 167, 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Взыскать с ООО «Протрэвел» (ИНН 5406796985) в пользу [REDACTED] [REDACTED] денежные средства, оплаченные по договору, в сумме 310 900 руб., неустойку в сумме 310 900 руб., компенсацию морального вреда в размере 20 000 руб., штраф в размере 320 900 руб.

В удовлетворении остальной части требований отказать.

Взыскать с ООО «Протрэвел» в доход бюджета Санкт-Петербурга госпошлину в сумме 9 418 руб.

Решение может быть обжаловано сторонами в Санкт-Петербургский городской суд в течение одного месяца путем подачи апелляционной жалобы через Фрунзенский районный суд Санкт-Петербурга.

Судья



Мотивированное решение изготовлено 30.08.2024 года