

Вывести список дел, назначенных на дату



12.11.2024



Поиск информации по делам | Вернуться к списку дел

Гражданские дела - первая инстанция

ДЕЛО № 2-2437/2023 ~ М-1011/2023

ДЕЛО ДВИЖЕНИЕ ДЕЛА СТОРОНЫ ПО ДЕЛУ (ТРЕТЬИ ЛИЦА)

ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ, ОПРЕДЕЛЕНИЙ (ПОСТ.) СУДЕБНЫЕ АКТЫ

Судебный акт #1 (Решение)

Дело № 2-2437/2023

24RS0017-01-2023-001254-89

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

7 декабря 2023 года г.Красноярск

Железнодорожный районный суд г.Красноярска в составе:

председательствующего судьи Н

при секретаре В

с участием истца А и ответчика М.О.,

представителя Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю Э

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску А к ООО «Анекс Туризм» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

А обратился в суд с иском к ООО «Анекс Туризм», требуя, с учетом уточнения, взыскать с ответчика руб. – за места «повышенного (пониженного) комфорта», неустойку в размере руб. за каждый час ожидания заселения с 07.00 часов до 14.00 часов, в счет уменьшения цены оказанной услуги руб. (60% от стоимости пакетного тура), убытки за потерянную ночь руб., расходы по оплате экспертизы – руб., комиссию за перевод – руб. Требования мотивированы тем, что 21.02.2023 между истцом и турагентом «Юла» заключен договор реализации туристского продукта № 6706 на сумму руб., туроператором по договору являлся ООО «Анекс Туризм». Предметом договора являлся пакетный тур, включающий: перелет в обе стороны, отель Pattaya Modus Beachfront 5*, трансфер, страховка, оплата мест «повышенного комфорта» в самолете. Перед заключением договора в офисе турагента был поставлен вопрос о времени заселения по прилету, имеющий существенное для истца значение. Турагент гарантировал, что заселение будет сразу после прилета по приезду в отель, указав на приложение №1 к договору, в котором указаны даты – 01.03.2023-11.03.2023, что свидетельствовало о том, что ожидать заселения до 14.00 часов будет не нужно, время прибытия в Pattaya – 04:15, трансфер до отеля – около часа. По договору произвел оплату за 10 ночей. При оформлении договора им выбраны и оплачены руб. за места «повышенного комфорта» в самолете эконоом класса. Турагент обосновала стоимость этих мест за повышенный комфорт, поскольку

вместо трех мест – два и впереди отсутствует ряд сидений, в связи с чем можно вытянуть ноги и наслаждаться полетом, однако отдых был испорчен, не успев начаться. В самолете стало известно, что места «повышенного комфорта» расположены в зоне аварийного выхода, там же, где и расположены места для персонала экипажа, прямо напротив, где ряд сидений должен был отсутствовать, то есть в этом месте люди сидят лицом к лицу с персоналом экипажа, стюардессы уходили только во время развоза питания, также именно в этом месте собирались люди, поскольку там было можно держаться за сиденья, на которых сидел экипаж. Напротив, места слева не имеют кресел для экипажа и там было достаточно места, чтобы сидеть с вытянутыми ногами. Такая же ситуация повторилась и при полете обратно. По прилету в Pattaya трансфер доставил в гостиницу 02.03.2023 в 07.00 часов, где узнал о том, что заселение будет произведено в 14.00 часов и еще требуется депозит, о котором не предупреждали, при досрочном заселении следовало оплатить бат. Причина была в том, что в ваучере указали дату – с 02.03.2023, а не с 01.03.2023, как указано в договоре. Отель также оказался в ненадлежащем состоянии, не соответствовал отелю 5*, в номере стоял ужасный запах, интерьер номера оставлял желать лучшего, старый и в плохом состоянии, все коммуникации на стенах и потолке, дверь в душевую не закрывается, из-за чего вытекает вода, вся мебель старая и сломанная, балкона в номере нет, вид из окна в стену. Просьба о замене номера была удовлетворена, предоставленный взамен номер оказался не намного лучше, стекла в номере затонированы, такое же отсутствие вида из окна, отсутствие балкона, кондиционера, вентилятор в стене, имитирующий кондиционер, одежду высушить невозможно, постоянная сырость, духота в номере, от жары в номере не заряжался телефон, одна лампа не горит, невозможно уснуть, если открыть окно, залетают мошки, которые кусают все тело, кровать в номере прямо у входа в ванную комнату, двери в туалет и ванную нет, есть задвижка, которая оставляет большую щель, при включении телевизора помехи на всех каналах. Wi-Fi имеет ограниченный доступ и нужно всегда вводить пароль. Весь отель в черной плесени, пляж грязный, шезлонги грязные, в воде на пляже отеля плавает мусор, на пляже также летают мошки, с деревьев все сыпется на шезлонги, рядом находится пляж, на котором дикие вараны. На пляже каяки для плавания сломанные и со сломанными веслами, бассейны в грязи, везде грязь и ржавчина, тарелки в столовой грязные, питание не выше 3* отеля и сам отель в целом, вместо сока – разбавленные напитки, представленные фотографии при заключении договора значительно отличаются от реальной ситуации. Согласно заключению эксперта №00038 номер для проживания Superior/Double в отеле Pattaya Modus Resort 5* имеет несоответствия характеристикам, заявленным туроператором, содержащихся на сайте www.anextour.com, указанный номер соответствует номеру третьей категории в гостинице «без звезд».

В судебном заседании истец А. заявленные требования с учетом уточнения поддержал по изложенным выше основаниям, просил иск удовлетворить полностью. Дополнительно пояснил, что отель Pattaya Modus Beachfront 5* перед обращением в ООО «Юла» выбрал самостоятельно на сайте www.anextour.com, выбор в пользу данного отеля сделал в том числе после просмотра на сайте фотографий, размещенные на сайте отзывы туристов об указанном отеле до поездки не изучал, ознакомился с ними лишь после возвращения. По прилету в данный отель понял, что информация и фотографии, размещенные на сайте, не соответствовали реальной ситуации, складывающейся в данном отеле, который не соответствовал заявленной категории звездности (5*), обо всех недостатках, в том числе выявленных в номере, указал в исковом заявлении. В день прилета и после заселения в номер обратился на ресепшн с просьбой о его замене, которая была удовлетворена, но предоставленный взамен номер оказался практически таким же. При этом подтвердил, что с письменными жалобами (за исключением требования о замене номера), в том числе на условия проживания, ненадлежащее качество оказываемых услуг, к сотрудникам отеля не обращался, впервые обратился с письменной претензией к турагенту и туроператору по возвращении из Таиланда. Полагал, что у сотрудника ООО «Юла» имелась

обязанность сообщить ему действительную информацию о данном отеле, сообщить, что в отеле в реальности происходит, после получения необходимой информацией это могло бы изменить его выбор. Относительно платы за места повышенной комфортности пояснил, что накануне имел место неудачный перелет, поэтому для него было важным лететь с комфортом, именно это им и было озвучено специалисту, при оформлении договора ему было сказано о том, что ряд сидений впереди будет отсутствовать, фактически оказалось, что лететь с комфортом не представилось возможным. Турагент не довел до его сведения информацию о том, что на месте отсутствующего ряда кресел будут места для персонала экипажа, а также будут собираться люди. Подтвердил, что ваучер был выдан за день до отлета. Настаивал на том, что фактически им было оплачено 10 ночей, а не 9 ночей.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю _____ (доверенность от 27.05.2023 сроком по 26.05.2024) полагала иски требования А _____ обоснованными и подлежащими удовлетворению. Указала, что возникшие отношения являются потребительскими, регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В соответствии с пунктом 48 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов). Туроператор отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт. Туристский продукт в статье 1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ определен как 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. При заключении договора потребителю на руки выдается лишь договор, ваучеры выдаются за сутки до вылета, повлиять на содержание информации, содержащейся в ваучере, возможность отсутствует. В приложении № 1 к договору содержится противоречивая информация, А _____ поясняет, что специально произвел оплату в том числе за ночь с 01.03.2023 на 02.03.2023, чтобы имелась возможность заселиться в отель сразу по прилету, не дожидаясь 14.00 часов. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора, чего в данном случае сделано не было, чем нарушены права истца как потребителя. До сведения потребителя не доведена информация о том, что впереди на месте отсутствующего ряда кресел будет сидеть персонал экипажа, сумма, уплаченная за места повышенного комфорта, включены в общую стоимость турпродукта. При наличии у истца данной информации данные расходы он бы нести не стал. Указала также на необходимость взыскания в пользу потребителя штрафа в случае удовлетворения требований.

Директор третьего лица ООО «Юла» К: _____, участвуя в судебном заседании до перерыва, указала на неправомерность предъявленных требований, в удовлетворении иска просила отказать, поддерживая позицию, изложенную в письменном отзыве иск, а также изложенную в ответе на претензию истца, дополнительно обращая внимание на то, что прав А _____ турагент не нарушал, услуги в рамках заключенного с ним договора реализации туристского продукта были оказаны надлежащим образом, ООО «Юла» забронировало туристский продукт по заявке 9262157 для Аг. _____ и А. _____ и их проживание в отеле, выбранном истцом самостоятельно, с 02.03.2023 (9 ночей), что также подтверждается ваучером, при этом количество ночей указывается исключительно за пакетный тур (01.03.2023-11.03.2023), оплата произведена истцом исключительно за 9 ночей, а не за 10, как он утверждает. Также просила учесть, что вся надлежащая информация, которой располагал турагент, до

сведения истца была доведена, другие туристы, которые отдыхали в данном отеле в том числе в спорный период времени, делились положительными отзывами о поездке, поэтому в данном случае все индивидуально и субъективно, запросы у клиентов разные.

Представитель ответчика ООО «Анекс туризм» в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещался надлежащим образом, представителем ответчика У) в материалы дела представлен письменный отзыв на иск и дополнение к нему, в которых просил в иске истцу отказать в полном объеме. Просил учесть, что турагент ООО «Юла», действуя на основании договора, заключенного с ООО «Анекс Туризм», забронировал туристский продукт по заявке №9262157 для туристов А. О. и А. В туристский продукт с 01.03.2023 по 11.03.2023 для туристов вошли: проживание в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5* с 02.03.2023 по 11.03.2023, в номере категории Superior/Double и типом питания по системе ВВ; авиаперелет Красноярск-Паттайя-Красноярск, медицинское страхование на период путешествия, предоставление группового трансфера по направлению аэропорт-отель-аэропорт. ООО «Анекс Туризм» самостоятельно турпродукт не формирует, а реализует турпродукт, сформированный иностранным туроператором Anex Tourism Worldwide DMCC, осуществляет бронирование туров у указанной компании, следовательно, ответчик не заключает договоров с отелями, перевозчиками и страховыми компаниями. Стоимость турпродукта составила EUR (руб.). Стоимость размещения взималась за 9 суток в размере EUR. Все заказанные и оплаченные услуги были предоставлены в полном объеме и надлежащим образом: страховые полисы, организован трансфер аэропорт-отель-аэропорт, предоставлено проживание в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, в номере категории Superior/Double и типом питания по системе ВВ, авиаперелет. Места, выбранные в рамках услуги «Выбор места на рейсе» не всегда входят в категорию мест повышенного комфорта. Данная услуга подразумевает выбор конкретного места при создании заявки либо в уже существующем бронировании. По информации, полученной от ответственного отдела, услуга выбора мест была предоставлена надлежащим образом и в полном объеме, а также в соответствии с бронированием. Размещение туристов в забронированном отеле было произведено 02.03.2023, то есть в строгом соответствии с заявкой на бронирование. При заключении договора реализации турпродукта турагент был обязан сообщить истцу о сроках оказания услуг по размещению, кроме того, турагент имел возможность забронировать размещение с 01.03.2023. Ответственность за недостоверное информирование лежит непосредственно на турагенте. По обстоятельствам жалобы ответчиком направлен запрос иностранному туроператору, сформировавшему комплекс услуг для туристов в Королевстве Тайланд. По информации, полученной от администрации отеля Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, истец был размещен в соответствии с условиями бронирования. Предоставленный туристу номер полностью соответствовал стандартам и был готов для проживания. Тем не менее, туристы выразили желание произвести замену номера, данный запрос был удовлетворен администрацией отеля и туристам был предоставлен альтернативный номер. В отеле взимается депозит в размере 100 долларов США за время пребывания, указанная информация размещена в открытом доступе на официальном сайте туроператора www.anextour.com. Все требования, которые обычно предъявляются к отелям категории 5* в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, соблюдены, в том числе качество питания, оборудование номеров, территории, а также требования безопасности проживающих. Исполнение условий контролируется не туристами, а принятыми в стране правилами организации обслуживания и требованиями национального законодательства к отелям различной категории. В отеле действует профессиональная система организации и поддержания чистоты, уборка номера и замена полотенец производится ежедневно, смена белья производится 4 раза в неделю. За соблюдением в отеле санитарно-эпидемиологических требований и стандартов осуществляется контроль со стороны уполномоченных органов, которые регулярно проводят проверки. В случае выявления каких-либо

нарушений, деятельность отеля была бы приостановлена или прекращена. Ассортимент в меню ресторана разнообразен и соответствует требованиям, предъявляемым к составлению меню отелей 5*. Качество питания также отвечает всем необходимым стандартам, что контролируется уполномоченными органами. Полагает, что некоторые аспекты организуемого в отеле обслуживания могут не отвечать личным субъективным ожиданиям клиентов от отдыха, однако, как правило, это не означает, что им предоставлялись некачественные услуги, отличные от принятых стандартов. Также просил учесть, что своим правом на отказ от турпродукта истец не воспользовался, услуги, входящие в состав турпродукта, были оказаны полностью. Законные основания для удовлетворения требований о взыскании штрафа отсутствуют. При удовлетворении требований заявил о применении ст. 333 ГК РФ.

Представитель третьего лица ООО «АЗУР эйр», третье лицо АИ в судебное заседание не явились, о времени и месте рассмотрения дела извещались надлежащим образом, о причинах неявки суд не уведомил, ходатайств об отложении дела не заявляли.

В соответствии с положениями ч. 3 ст. 17 Конституции Российской Федерации злоупотребление правом не допускается. Согласно ч. 1 ст. 35 ГПК РФ лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться всеми принадлежащими им процессуальными правами.

Кроме того, по смыслу ст. 14 Международного пакта о гражданских и политических правах лицо само определяет объем своих прав и обязанностей в гражданском процессе. Лицо, определив свои права, реализует их по своему усмотрению. Распоряжение своими правами является одним из основополагающих принципов судопроизводства. Поэтому не явка лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, является его волеизъявлением, свидетельствующим об отказе от реализации права на непосредственное участие в судебном разбирательстве, иных процессуальных правах.

Учитывая, что судом приняты меры к извещению участников процесса о дате, времени и месте рассмотрения спора, дело рассмотрено в отсутствие неявившихся лиц в соответствии со ст. 167 ГПК РФ.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав материалы дела и представленные доказательства, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, содержание которой следует рассматривать в контексте с положениями п. 3 ст. 123 Конституции РФ и ст. 12 ГПК РФ, закрепляющей принцип состязательности гражданского судопроизводства и принцип равноправия сторон, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Согласно статье 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

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

Туроператор 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 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 турагентом, субагентом допускаются при условии наличия сведений о турагенте, субагенте в реестре турагентов. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора.

Статьей 10 приведенного Закона предусмотрено, что реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 настоящего Федерального закона);

сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

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;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора;

сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении

реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора;

информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;

условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

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);

призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» под исполнителем в настоящих Правилах понимаются заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта туроператор, а также турагент, действующий по поручению и на основании договора с туроператором, сформировавшим туристский продукт, или субагент, которому турагентом передано исполнение поручения туроператора,

сформировавшего туристский продукт, в порядке, предусмотренном Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора (п.8).

При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация, указанная в пунктах 5, 6 и 8 - 10 настоящих Правил. Информация, указанная в пунктах 8 и 9 настоящих Правил, может доводиться до сведения потребителя путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (п.11.12),

Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность: 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; за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта; за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта (п.25).

В соответствии с преамбулой Закона РФ «О защите прав потребителей» данный закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации (ст.10).

Согласно ст. 12 приведенного Закона если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю). Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации (п. 2). При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги) (п. 4).

Статьей 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлена ответственность, предусмотренная законом или договором, изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. 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.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Как следует из положений п. 1 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 возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. Согласно п. 3 ст. 31 Закона РФ «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 п. 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.

В пункте 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 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, заключенному 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 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

Как установлено в судебном заседании и подтверждается материалами дела, 21.02.2023 между ООО «Юла» (турагент) и А. (заказчик) заключен договор реализации туристского продукта №6706, по условиям которого под «туристским продуктом» понимается комплекс услуг по размещению, питанию, перевозке туристов, спортивно-оздоровительные, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, указываемые в подтвержденных заявках на бронирование туристической поездки (тура), оказываемых за общую цену. Турагент обязуется по заданию заказчика оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и в сроки, установленные договором, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Задание заказчика и его требования к туристскому продукту отражены в заявке на бронирование туристского продукта – приложении № 1 к настоящему договору (пункт 2.1). Туристский продукт, отвечающий указанным в заявке требованиям заказчика, формируется туроператором, сведения о котором содержатся в приложении № 2 к договору. Данный туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание заказчику во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги (пункт 2.2).

В соответствии с разделом 4 договора турагент обязуется: оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и сроки, установленные договором. Предоставить заказчику информацию, в том числе о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в заявке требованиям заказчика.

Разделом 7 договора предусмотрена ответственность заказчика, турагента и туроператора, порядок предъявления претензий.

Пункт 7.1 договора предусматривает, что туроператор несет ответственность перед заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, оказываемых на протяжении путешествия и перечисленных в заявке услуг, или замечаний относительно действий третьих лиц, непосредственно оказывающих заказчику услуги, турагент рекомендует заказчику немедленно обратиться к туроператору и представителям принимающей стороны на местах по телефонам, указанным в договоре и приложениях к нему, а также в ваучере (7.2).

Туроператор и турагент не несут ответственности перед заказчиком за понесенные им расходы и иные негативные последствия, возникшие в том числе вследствие несоответствия услуг ожиданиям заказчика (пункт 7.7), не несут ответственности за несоответствие предоставленного туристического обслуживания субъективным ожиданиям оценкам заказчика (пункт 7.9).

В силу пункта 9.3 договора перед его подписанием заказчик ознакомился с информацией, предоставленной турагентом в соответствии с п.4.1.3 договора, а также с информацией о том, что субъективная оценка заказчиком услуг не является критерием их качества; о расчетном часе заселения в отель и выселения из него.

Согласно приложению № 1 к договору реализации туристского продукта № 6706 от 21.02.2023 туристами по указанному договору является Аг С и А а I , в рамках туристского продукта им предоставлен пакетный тур: проживание в отеле Pattaya Modus Beachfront 5*, Тайланд, в номере Superior/Double, питание «завтрак», дата: 01.03.2023 – 11.03.2023,

трансфер Тайланд, Паттайя, Аэропорт – Отель – Аэропорт, групповой, дата 01.03.2023 – 11.03.2023, страховка, дата 01.03.2023 – 11.03.2023, информация об услугах перевозки: перелет Красноярск – Паттайя, AZUR AIR, время отправления: 20:35 01.03.2023, прибытие: 04:15 02.03.2023; Паттайя – Красноярск, AZUR AIR, время отправления: 08:45 11.03.2023, прибытие: 16:30 11.03.2023. Дополнительные услуги, предоставляемые при перевозке: выбранные места на рейс ZF 2871 – 11E, 11D; рейс ZF 2872 – 11E, 11D, стоимость места Azur Space (4565 руб.).

Общая цена туристского продукта составила _____ руб., аванс – _____ руб. (21.02.2023), доплата – _____ руб. (23.02.2023).

В данном приложении также указано, в связи с тем, что даты начала и окончания тура определяются датами, указанными в проездных документах (билетах), срок пребывания туристов в средстве размещения (далее «отель») определяется датами, указанными в ваучере, выдаваемом туроператором, независимо от их совпадения/несовпадения с датами начала/окончания тура, определяемыми в соответствии с билетом и иной документацией. В соответствии с общепринятой международной практикой размещение туристов в отеле осуществляется с 14.00 (по времени места нахождения отеля).

Как следует из квитанций ООО «Юла» от 21.02.2023 и 22.02.2023, истцом оплачен тур по договору № 6706 от 21.02.2023 года в размере _____ руб.

В приложении №2 к вышеуказанному договору указаны сведения о туроператоре – ООО «Анекс Туризм».

16.03.2023 представителем ООО «Юла», 17.03.2023 представителем ответчика принята претензия А. _____, содержащая требования о выплате денежных средств: _____ руб. – за места «повышенного (пониженного) комфорта», неустойка в размере _____ 0 руб. за каждый час ожидания заселения с 07.00 часов до 14.00 часов, в счет уменьшения цены оказанной услуги _____ руб., изложенные в ней обстоятельства аналогичны доводам, приведенным в исковом заявлении.

Директором ООО «Юла» Карпенко Ю.Е. в ответе на претензию от 22.03.2023 сообщено, что Аг _____ обратился в ООО «Юла», офис продаж Anex Tour по адресу: г.Красноярск, пр.Мира, 109 для оформления тура в Тайланд с готовым вариантом отеля - Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, альтернативные варианты отелей перед бронированием тура не рассматривались. Работа турагента ООО «Юла» заключалась в оформлении пакетного тура в выбранный истцом самостоятельно отель, тур был забронирован от оператора ООО «Анекс Туризм», перелет в обе стороны авиакомпанией AZUR AIR. Алексеев М.О. просил зарегистрировать его на рейс в обе стороны, перед этим изучил схему самолета и выбрал места повышенной комфортности (AZUR Space) 11D и 11E в обе стороны общей стоимостью 18260 руб. Услуга авиакомпании была оказана, туристы были посажены на борт согласно выбранным местам. Места повышенной комфортности определяет авиакомпания, они расположены рядом с аварийными выходами и отличаются от остальных увеличенным расстоянием для ног между рядами кресел, услуга выбора мест является дополнительной. Общая стоимость по договору составила _____ руб., из которой стоимость пакетного тура – _____ руб. и доплата за выбор мест – _____ руб. В стоимость пакетного тура входит: авиаперелет, проживание в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, трансфер и медицинская страховка. Между ООО «Юла» и А. _____ был заключен договор, в котором указаны даты и время вылетов. Вылет из Красноярска по плану был в вечернее время 01.03.2023 в 20:35, авиаперелет в Тайланд занимает 7,5 часов, прилет в страну отдыха был на следующие сутки 02.03.2023 в 04:15, заселение во все отели мира по международным стандартам в день прилета 14:00 по местному времени, о чем прописано в приложении №1 к договору. Также в договоре указано, что даты начала и окончания тура определяются датами, указанными в проездных документах (билетах), срок

пребывания туристов в средстве размещения (далее «отель») определяется датами, указанными в ваучере, выдаваемом туроператором, независимо от их совпадения/несовпадения с датами начала/окончания тура, определяемыми в соответствии с билетом и иной документацией. Ранний заезд предоставляется гостю за дополнительную плату согласно тарифам, установленным в отеле. Для раннего заселения туристы могут обратиться на ресепшн отеля, услуга не является обязательной. За два дня до вылета А. _____ был выдан пакет документов, в который входит: маршрутные квитанции (электронные авиабилеты), в которых указаны забронированные места, ваучер (на проживание и на трансфер), медицинская страховка. Во всех документах указаны дата и время оказания услуг. Выбранный Аг _____ отель Pattaya Modus Beachfront Resort 5* является пятизвездочным, что подтверждает ваучер, который турист предоставляет в отеле при заселении. В ваучере указаны данные туристов, название отеля и указанием звездности, категория номера, в котором они будут проживать. Присвоением звездности занимается ни турагент, ни туроператор, а аккредитованные организации, которые проводят инспекцию по основным параметрам, начисляют баллы, классифицируют отели. Полученная категория выдается сроком на 3 года, после чего нужно проходить процедуру подтверждения. Все услуги были оказаны в полном объеме.

На претензию истца ответчиком 05.04.2023 подготовлен ответ, из которого следует, что относительно полученной жалобы на услугу «выбор мест на рейсе» сообщают, что места, выбранные в рамках данной услуги, не всегда входят в категорию мест повышенного комфорта. Данная услуга подразумевает выбор конкретного места при создании заявки либо в уже существующем бронировании. Услуга выбора мест была предоставлена надлежащим образом и в полном объеме, а также в соответствии с бронированием. В случае наличия жалоб на техническое состояние выбранных мест, у истца имеется право обратиться с требованиями непосредственно в авиакомпанию, к перевозчику. Данная услуга была предоставлена авиакомпанией ООО «Азур Эйр» на основании договора перевозки, заключенного между истцом и авиакомпанией, факт заключения которого подтверждается именным авиабилетом с приложением посадочных талонов. Относительно жалобы на время заселение сообщают, что приобретаемый комплекс услуг не предусматривает вселение в номер отеля немедленно по прибытию, данную информацию в соответствии с принятыми обязательствами обязан был донести до туристов турагент. Туроператор надлежащим образом исполнял принятые на себя обязательства по предоставлению услуг туристам, оснований для каких-либо выплат и компенсаций не имеется.

Из справки ООО «Анекс Туризм» от 15.05.2023 «О стоимости чартерной международной перевозки» следует, что по информации Anex Tourism Worldwide DMCC стоимость авиационных билетов устанавливается в зависимости от тарифов перевозки, текущего спроса на туристский продукт и наличия либо отсутствия сезонных скидок для дистрибьюторской сети. На момент приобретения туристских услуг 21.02.2023 полная стоимость авиационных билетов по маршруту «Красноярск-Патайя-Красноярск» на интересующих рейсах туда 01.03.2023 и обратно 11.03.2023, которыми совершали туристы / _____ м А. _____ В. составила / _____ руб. для каждого поименованного в справе туриста, итого общая стоимость перелета составила – _____ руб.

Согласно п. 3.3 публичной оферты ООО «Анекс Туризм» турагент несет ответственность за достоверность и полноту указанных в заявке данных, перечень которых должен соответствовать установленной форме заявки.

Туроператор обязуется предоставить турагенту информацию о туристском продукте и услугах, о его потребительских качествах: о поставщике услуг, продолжительности путешествия, условиях перевозки, проживания, питания и иные. Данная информация дополняет условия договора, опубликована на сайте www.anextour.com по каждому туристическому направлению в виде каталога отелей, памятков

туриста, специальных предложений, оперативной и другой информации, необходимой для осуществления выбора и определения потребительских свойств заказываемого турпродукта и является публичной (п. 11 публичной оферты).

Пункт 13 публичной оферты возлагает на турагента предоставить туристу полную и достоверную информацию об оказываемых услугах, полученную от туроператора в соответствии с п. 7.1 договора, своевременно доводить до сведения туриста актуальные сведения об изменениях любой информации, имеющей отношение к забронированному турпродукту и услугам.

Турагент несет ответственность за непредставление или представление недостоверной информации: о потребительских свойствах и сроках предоставления услуг, услугах по перевозке туриста в стране временного пребывания, о наличии экскурсовода и/или гида-переводчика. Информация о забронированном турпродукте представлена в подтверждении бронирования заявки, а также посредством размещения информации в открытом доступе на сайте и предоставлена в режиме on-line в личном кабинете, установленной для турагента на сайте, а также путем предоставления пояснений по запросам турагента (п.9.1).

Согласно п. 9.5 оферты турагент несет самостоятельную материальную ответственность перед туристом: за своевременное самостоятельное получение и доведение в полном объеме достоверной информации об обстоятельствах, условиях и особенностях совершения туристом путешествия, за доведение в полном объеме до туриста необходимой ему для совершения путешествия информации, в том числе: в соответствии с нормами данного договора: размещенной на сайте в разделе «Памятка туристам» и иные.

В соответствии с п. 9.11 публичной оферты турагент обязан информировать туриста о том, что приобретаемый им комплекс услуг не предусматривает вселение в номер отеля немедленно по прибытию, а также выселение из него непосредственно перед убытием из отеля. Время заселения/ выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в этой стране/регионе расчетного часа; начало и окончание путешествия определяется датами вылетов соответствующих рейсов.

Заключением ООО «Экспертиза Оценка Сибири» №00038 от 19.07.2023 (составленным по заказу Алексеева М.О.) установлено, что к экспертизе предъявлено помещение номера Superior/Double в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5, расположенного в г.Паттайя, Королевство Таиланд. В процессе исследования была изучена информация о номере, размещенной на сайте www.anextour.com, производился осмотр и сравнительный анализ представленных заказчиком экспертизы материалов фотофиксации с визуализацией объекта исследования, имеющейся на сайте. Установлено, что на сайте в характеристиках гостиничного номера указано наличие телевизора, по факту данное оборудование находится в неисправном состоянии; на сайте указано наличие кондиционера, по факту циркуляцию воздуха обеспечивает общедомовая вентиляционная система. Также, используя информацию о фактическом техническом состоянии исследуемого объекта, указанную в фотоматериалах, представленных заказчиком, была получена расчетным методом категория гостиничного номера на основании раздела № 1 «Критерии бальной оценки номеров гостиниц», указанной в приложении № 2 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Проведенным исследованием установлено, что представленный договором реализации туристического продукта № 6706 от 21.02.2023 номер для проживания Superior/Double в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5, имеет несоответствия характеристикам, заявленным туроператором, содержащихся на сайте www.anextour.com. В результате полученных расчетным методом 12 баллов (таблица № 1 заключения), исходя из критериев, указанных в разделе № 2 «Минимальное допустимое

количество баллов для соответствия номеров определенной категории номеров гостиницы по результатам бальной оценки» в приложении №2 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» номер для проживания Superior/Double соответствует номеру третьей категории в гостинице «без звезд».

Согласно агентскому соглашению № 01/ATG/2016-DN о внешней торговле услугами от 16.12.2016 года ООО «Анекс Туризм Групп» (Агент) обязалось от своего имени за вознаграждение совершать по поручению и за счет принципала ANEX TOURISM Worldwide DMCC юридические и иные действия по бронированию и реализации туристского продукта, а именно собирать заказ на услуги и передавать их принципалу без задержки.

По обстоятельствам жалобы ООО Анекс Туризм» был направлен запрос иностранному туроператору, сформировавшему комплекс услуг для туристов в Королевстве Тайланд. По информации, полученной от администрации отеля Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, истец был размещен в соответствии с условиями бронирования. Предоставленный туристу номер полностью соответствовал стандартам и был готов для проживания. Тем не менее, туристы выразили желание произвести замену номера, данный запрос был удовлетворен администрацией отеля и туристам был предоставлен альтернативный номер. Все требования, которые обычно предъявляются к отелям категории 5* в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, соблюдены, в том числе качество питания, оборудование номеров, территории, а также требования безопасности проживающих. Исполнение условий контролируется не туристами, а принятыми в стране правилами организации обслуживания и требованиями национального законодательства к отелям различной категории. В отеле действует профессиональная система организации и поддержания чистоты, уборка номера и замена полотенец производится ежедневно, смена белья производится 4 раза в неделю. За соблюдением в отеле санитарно-эпидемиологических требований и стандартов осуществляется контроль со стороны уполномоченных органов, которые регулярно проводят проверки. В случае выявления каких-либо нарушений, деятельность отеля была бы приостановлена или прекращена. Ассортимент в меню ресторана разнообразен и соответствует требованиям, предъявляемым к составлению меню отелей 5*. Качество питания также отвечает всем необходимым стандартам, что контролируется уполномоченными органами.

Рассматривая заявленные иски, заслушав пояснения сторон, исследовав и оценив представленные материалы дела в их совокупности и взаимосвязи по правилам статьи 67 ГПК РФ, допросив свидетеля И, суд исходит из следующего.

Обращаясь в суд с требованиями о взыскании с ответчика в счет уменьшения цены оказанной услуги руб., истец ссылался на то, что номер для проживания Superior/Double в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5* имеет несоответствия характеристикам, заявленным туроператором, содержащихся на сайте www.anextour.com, указанный номер соответствует номеру третьей категории в гостинице «без звезд», что также подтверждается заключением эксперта.

Разрешая данные требования, суд исходит из того, что истец, выбрав самостоятельно на сайте www.anextour.com отель Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, обратился в ООО «Юла» с целью оформления соответствующего тура. Условия проживания в данном отеле, в номере Superior/Double избраны истцом при заключении договора, что следует из приложения № 1 к договору реализации туристского продукта № 6706 от 21.02.2023, с которым истец ознакомлен, что подтверждается его подписью, также ознакомился с тем, что субъективная оценка заказчиком услуг не является критерием их качества. Доказательств того, что истцу не предоставлена достоверная информация о туристском продукте, не представлено. При этом, несоответствие предоставленного для проживания отеля субъективным ожиданиям туриста само по себе о нарушении туроператором условий договора либо о не

предоставлении исчерпывающей информации туристу о турпродукте свидетельствовать не может, тем самым, в настоящем случае указанные права и законные интересы истца в качестве потребителя нарушены не были.

Изложенные в экспертном заключении №00038 от 19.07.2023 ООО «Экспертиза Оценка Сибири» выводы о соответствии номера для проживания Superior/Double в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5 номеру третьей категории в гостинице «без звезд» сделаны в результате полученных расчетным методом 12 баллов, исходя из критериев, указанных в разделе №2 «Минимальное допустимое количество баллов для соответствия номеров определенной категории номеров гостиницы по результатам бальной оценки» в приложении №2 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», при этом в процессе исследования экспертом была изучена информация о номере, размещенной на сайте www.anextour.com, производился осмотр и сравнительный анализ представленных заказчиком экспертизы материалов фотофиксации с визуализацией объекта исследования, имеющейся на сайте.

Вместе с тем, следует учесть, что присвоением звездности занимаются аккредитованные организации, которые проводят инспекцию по основным параметрам, начисляют баллы, классифицируют отели.

При указанных обстоятельствах достаточных данных, позволяющих делать выводы о соответствии номера для проживания Superior/Double в отеле Pattaya Modus Beachfront Resort 5* номеру третьей категории в гостинице «без звезд» на основании полученных расчетным методом 12 баллов, исходя из критериев, указанных в разделе №2 «Минимальное допустимое количество баллов для соответствия номеров определенной категории номеров гостиницы по результатам бальной оценки» в приложении №2 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», суд не усматривает.

Представленные фотографии также не могут являться относимым доказательством, поскольку идентифицировать номер отеля, в котором истец проживал в период тура, не представляется возможным, в том числе с учетом того, что истец не оспаривал, что в день прилета и после заселения в номер он обращался с просьбой о его замене, которая была удовлетворена.

Отказывая в удовлетворении заявленных требований, суд исходит из того, что со стороны ответчика нарушений прав истца не имеется, поскольку условия проживания, указанные в договоре, фактически были предоставлены А. с соблюдением предусмотренных договором категории отеля, места размещения. Туристы (А. и А.) на протяжении установленного договором срока проживали в отеле, питались, пользовались в полном объеме услугами, входящие в состав турпродукта, своим правом на отказ от турпродукта не воспользовались.

При этом истцом не представлено доказательств обращения с претензиями о качестве предоставленной ему услуги к туроператору в период действия тура, не представлено доказательств, указывающих на обращение его к представителю отеля с жалобами на условия проживания в номере, в том числе по факту нахождения телевизора в неисправном состоянии, отсутствии в номере кондиционера, циркуляции воздуха посредством обеспечения общедомовой вентиляционной системы, отказ в их принятии или нерассмотрении. Данные обстоятельства истец в ходе рассмотрения дела не оспаривал.

Не усматривая оснований для удовлетворения требований истца о взыскании с ответчика неустойки в размере _____ руб. (за каждый час ожидания заселения с 07.00 часов до 14.00 часов), а также убытков в размере _____ руб. (за 1 ночь), суд исходит из того, что согласно приложению № 1 к

договору реализации туристского продукта № 6706 от 21.02.2023, заключенному между ООО «Юла» и А. Е., в рамках туристского продукта им предоставлен пакетный тур: 01.03.2023 – 11.03.2023 (10 ночей), проживание в отеле Pattaya Modus Beachfront 5*, Тайланд, номер Superior/Double, питание «завтрак», трансфер, страховка.

В данном приложении также указано, в связи с тем, что даты начала и окончания тура определяются датами, указанными в проездных документах (билетах), срок пребывания туристов в средстве размещения (далее «отель») определяется датами, указанными в ваучере, выдаваемом туроператором, независимо от их совпадения/несовпадения с датами начала/окончания тура, определяемыми в соответствии с билетом и иной документацией. В соответствии с общепринятой международной практикой размещение туристов в отеле осуществляется с 14.00 (по времени места нахождения отеля).

Из представленного в материалы дела ваучера партнера №9262157 следует: туристы – А М.О. и А Е.; 5* Pattaya Modus Beachfront Resort; размещение – DBL (Superior), тип питания – BB, период – 02.03.2023-11.03.2023; трансфер, доплата за выбор места на рейсе, рейс Красноярск-Паттайя ZF 2871, обратно Паттайя-Красноярск ZF 2872.

Указанный ваучер был выдан истцу за сутки до отлета, что последний подтвердил в судебном заседании.

Турагентство ООО «Юла», действуя на основании агентского договора, забронировало туристский продукт по заявке 9262157 для А Е. и А Е., потребительские свойства и состав забронированных услуг: «пакетный тур Красноярск-Паттайя с 01.03.2023 по 11.03.2023», информация о проживании и питании - Pattaya Modus Beachfront Resort 5* 02.03.2023 – 11.03.2023 Superior, DBL, BB, перелет: ZF 2871 AZUR AIR, Красноярск (20:35)-Паттайя (03:40) 01.03.2023, ZF 2872 Паттайя (10:00)-Красноярск (17:10) 11.03.2023, медицинское страхование 01.03.2023-11.03.2023; предоставление группового трансфера по направлению Аэропорт-Отель 02.03.2023 и обратно 11.03.2023. Данные обстоятельства подтверждаются представленной в материалы дела заявкой.

В обязанности Заказчика (туриста) в соответствии с договором № 6706 от 21.02.2023 входило: своевременно (за день до вылета) уточнить у турагента время и место вылета, сроки совершения путешествия, расписание авиарейсов, прочие существенные данные (п.4.3.5); до начала поездки получить документы, необходимые для совершения путешествия, заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить турагента без промедления об обнаруженных в документах недостатках (п. 4.3.7).

Доказательств того, что после получения накануне отлета ваучера турист, обнаружив в нем информацию о его размещении в отеле в период – 02.03.2023-11.03.2023, известил турагента об обнаруженных в документе недостатках, не представлено.

Совокупность вышеуказанных доказательств свидетельствует о том, что в период с 01.03.2023 по 11.03.2023 турагентом был сформирован именно пакетный тур Красноярск-Паттайя, в то время как бронирование отеля Pattaya Modus Beachfront Resort 5*, Superior, DBL, BB осуществлено в период с 02.03.2023 – 11.03.2023 (9 ночей), стоимость размещения с истца взималась за 9 суток в соответствии с бронированием, что указывает в письменном отзыве представитель ответчика, подтвердила в судебном заседании представитель ООО «Юла», данные обстоятельства подтверждаются заявкой на бронирование.

Принимая решение об отказе истцу в удовлетворении требований о взыскании с ответчика денежной суммы в размере --- руб., уплаченной за «места повышенного комфорта», суд исходит из следующего.

Согласно приложению № 1 к договору реализации туристского продукта № 6706 от 21.02.2023 истцу оказаны дополнительные услуги, предоставляемые при перевозке: выбранные места на рейс ZF 2871 – 11E, 11D; рейс ZF 2872 – 11E, 11D, стоимость места Azur Space (4565 руб.).

Из пояснений А . следует, что при оформлении договора им выбраны и оплачены 18260 руб. за места «повышенного комфорта» в самолете эконом класса. Турагент обосновала стоимость этих мест за повышенный комфорт, поскольку вместо трех мест – два и впереди отсутствует ряд сидений, в связи с чем можно вытянуть ноги и наслаждаться полетом, однако в самолете стало известно, что места «повышенного комфорта» расположены в зоне аварийного выхода, там же, где и расположены места для персонала экипажа, прямо напротив, где ряд сидений должен был отсутствовать, то есть в этом месте люди сидят лицом к лицу с персоналом экипажа, стюардессы уходили только во время разноса питания, также именно в том месте собирались люди, такая же ситуация повторилась и при полете обратно.

В ходе судебного разбирательства установлено, что А . просил зарегистрировать его на рейс в обе стороны, изучив схему самолета, выбрал места повышенной комфортности (AZUR Space) 11D и 11E в обе стороны общей стоимостью . руб., услуга была предоставлена в полном объеме, в соответствии с совершенным бронированием пассажиры были посажены на борт согласно выбранным местам, данная услуга была предоставлена авиакомпанией ООО «Азур Эйр», авиаперелет состоялся, туристы услугой воспользовались.

При этом, как указывает представитель ООО «Юла», места повышенной комфортности определяет авиакомпания, они расположены рядом с аварийными выходами и отличаются от остальных увеличенным расстоянием для ног между рядами кресел, услуга выбора мест является дополнительной.

Приведенная истцом ссылка о недоведении до него представителем турагента информации о том, что на месте впереди отсутствующего ряда кресел будут располагаться места для персонала экипажа, где будут собираться люди, подлежит отклонению, поскольку в соответствии с условиями договора №6706 от 21.02.2023 в обязанности турагента входило: оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и сроки, установленные договором; предоставить заказчику информацию, в том числе о потребительских свойствах туристского продукта, отвечающего указанным в заявке требованиям заказчика. Достаточных данных о наличии у турагента на момент бронирования тура информации о том, что на месте впереди отсутствующего ряда кресел будут располагаться места для персонала экипажа, где будут собираться люди, и недоведении ее до сведения потребителя, материалы дела не содержат.

Кроме того, при наличии жалоб на техническое состояние выбранных мест, истец вправе обратиться с соответствующими требованиями непосредственно к перевозчику.

При указанных обстоятельствах оснований для удовлетворения требований Алексева М.О. о взыскании с ответчика денежных средств за места «повышенного/пониженного комфорта», неустойки, уменьшении цены оказанной услуги, убытков, а также производных требований – взыскании расходов на оплату экспертизы, комиссии суд не усматривает, в удовлетворении иска в полном объеме следует отказать.

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

РЕШИЛ:

Исковые требования А . к ООО «Анекс Туризм» о взыскании денежных средств за места «повышенного/пониженного комфорта», неустойки, уменьшении цены оказанной услуги, убытков, расходов на оплату экспертизы, комиссии - оставить без удовлетворения.

Решение может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд в течение месяца с момента его изготовления в полном объеме путем подачи апелляционной жалобы через Железнодорожный районный суд г.Красноярска.

Судья О.С. Науджус

Мотивированное решение изготовлено 21 декабря 2023 года.

опубликовано 03.04.2023 15:07, изменено 07.11.2024 17:1