

Копия

Судья Науджус О.С.

Дело № 33-11228/2024
24RS0017-01-2023-001254-89
2.179

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЕВОЙ СУД
АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

14 октября 2024 года

г. Красноярск

Судебная коллегия по гражданским делам Красноярского краевого суда в составе:

председательствующего: Т. ., .,

судей: Г. . А.Н.; А. . А.О.,

при ведении протокола судебного заседания помощником судьи Т. А.М.,

рассмотрев в открытом судебном заседании по докладу судьи А. А.О.

гражданское дело по иску А. . к ООО «Анекс Туризм» о защите прав потребителя, по апелляционной жалобе и дополнениям к ней А . на решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска от 7 декабря 2023 года, которым постановлено:

«Исковые требования А . 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».

УСТАНОВИЛА:

А . обратился в суд с иском к ООО «Анекс Туризм» о защите прав потребителя, мотивируя тем, что 21.02.2023 года между ним и турагентом ООО «Юла» был заключен договор реализации туристского продукта № 6706 на сумму 182 500 руб., туроператором по договору являлся ООО «Анекс Туризм». Предметом договора являлся пакетный тур, включающий перелет двух человек в обе стороны, проживание в отеле Pattaya Modus Beachfront 5*, трансфер, страховку, места «повышенного комфорта» в самолете. Перед заключением договора в офисе турагента им был поставлен вопрос о времени заселения по прилету, имеющий существенное для него 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 он произвел оплату за 10 ночей. По прилету в Pattaya трансфером он и его мама были доставлены в отель 02.03.2023 года в 07-00 час., где им сообщили, что заселение будет произведено в 14-00 час., а при досрочном заселении потребовали депозит в размере . бат, о чем не предупреждали. Причина была в том, что в ваучере указали дату заселения 02.03.2023 года, а не 01.03.2023 года, как указано в договоре. Отель оказался в ненадлежащем состоянии, не соответствовал уровню 5*, в номере стоял ужасный запах, интерьер старый и в плохом состоянии, все коммуникации на стенах и

потолке, дверь в душевую не закрывается, вытекает вода, вся мебель старая и сломанная, балкона в номере нет, вид из окна в стену. Его просьба о замене номера была удовлетворена, но предоставленный взамен номер оказался не лучше: стекла в номере затонированы, отсутствие вида из окна, балкона, кондиционера, в стене расположен вентилятор, имитирующий кондиционер, постоянная сырость и духота в номере, одежду высушить невозможно, в номере жарко, в связи с чем не представлялось возможным зарядить телефон, одна лампа не горит, невозможно уснуть, если открыть окно, залетают насекомые, которые искусывают 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 и шезлонги грязные, в воде на пляже отеля плавают мусор, летают насекомые, с деревьев все сыпется на шезлонги, рядом находится пляж, на котором находятся дикие вараны. На пляже каяки для плавания и весла сломаны, бассейны в грязи, везде грязь и ржавчина, тарелки в столовой грязные, питание не выше уровня 3* отеля, как и уровень самого отеля в целом. вместо сока подавали разбавленные напитки, предоставленные ему 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 на сайте www.anextour.com, указанный номер соответствует номеру третьей категории в гостинице «без звезд». Кроме того, при оформлении договора им были выбраны и оплачены 1 руб. за места «повышенного комфорта» в самолете эконом-класса. На самом деле места «повышенного комфорта» были расположены в зоне аварийного выхода напротив мест для персонала экипажа, также там находились иные люди, аналогичная ситуация повторилась при обратном полете.

С учетом уточнения требований, истец просил взыскать с ответчика руб. за места «повышенного (пониженного) комфорта», неустойку в размере руб. руб. за каждый час ожидания заселения с 07-00 часов до 14-00 часов, в счет уменьшения цены оказанной услуги в размере руб. (60% от стоимости пакетного тура), убытки за потерянную ночь в размере руб., расходы по оплате экспертизы в размере руб., комиссию за перевод - рублей.

Судом первой инстанции постановлено приведенное выше решение.

В апелляционной жалобе и дополнениях к ней А. просит решение суда отменить, принять по делу новое решение об удовлетворении исковых требований в полном объеме, ссылаясь на нарушение судом норм материального права, несоответствие выводов суда фактическим обстоятельствам дела. Полагает, что судом не дана надлежащая оценка представленным им доказательствам, в частности заключениям эксперта и Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю, фотографиям и видеофайлам, показаниям свидетеля А.

В отзыве и дополнительном отзыве на апелляционную жалобу представитель ООО «Анекс Туризм» У. выражает несогласие с её доводами, просит оставить решение суда без изменения.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 24.04.2024 г. решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска от 07.12.2023 г. в части отказа в удовлетворении

исковых требований А. о взыскании с ООО «Анекс Туризм» денежных средств в счет уменьшения стоимости туристического продукта отменено, в данной части по делу принято новое решение, которым с ООО «Анекс Туризм» в пользу А. в счет уменьшения стоимости туристического продукта взыскано руб., штраф – руб. Кроме того, с ООО «Анекс Туризм» в доход местного бюджета взыскана государственная пошлина в размере руб. коп. В остальной части решение суда оставлено без изменения, апелляционная жалоба А. - без удовлетворения.

Определением Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 20.08.2024 г. апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 24.04.2024 г. в части оставления без изменения решения Железнодорожного районного суда г. Красноярска от 07.12.2023 г. об отказе во взыскании неустойки отменено, дело в отмененной части направлено на новое рассмотрение; в остальной части апелляционное определение, которым оставлено без изменения решения суда, оставлено без изменения, кассационные жалобы А. и ООО «Анекс Туризм» - без удовлетворения.

Проверив решение суда по правилам апелляционного производства, в пределах доводов апелляционной жалобы (ч. 1 ст. 327.1 ГПК РФ), выслушав объяснения истца А. У., поддержавшего доводы апелляционной жалобы, обсудив доводы апелляционной жалобы и возражений, полагая возможным рассмотреть дело в отсутствие иных участвующих в деле лиц, надлежащим образом извещенных о времени и месте судебного заседания, судебная коллегия приходит к следующим выводам.

В силу положений ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – 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 делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Односторонний отказ от исполнения обязательства, связанного с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности, и одностороннее изменение условий такого обязательства допускаются также в случаях, предусмотренных договором, если иное не вытекает из закона или существа обязательства (ст. 310 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 (ст. 779 ГК РФ).

Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков (п. 2 ст. 782 ГК РФ).

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет

выполнена в срок, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (абз. 5 п. 1 ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»).

Судебная защита туристов осуществляется в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», главой 39 ГК РФ, положениями ФЗ 24.11.1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно ч. 1 ст. 1 Закона №132-ФЗ, туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а также между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком (часть 1 статьи 10 Закона №132-ФЗ). Частью 3 ст. 10.1 Закона №132-ФЗ установлено, что при реализации турагентом туристского продукта от своего имени в договоре с туристом и (или) заказчиком должно содержаться указание на туроператора, сформировавшего туристский продукт, в том числе на способы связи с туроператором.

В соответствии с абз. 6 ст. 6 Закона №132-ФЗ турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Пределы ответственности агентов (посредников) перед принципалами и третьими лицами определены нормами статьи 1005 ГК РФ, согласно которой по сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по сделке (абз. 2, п. 1). При этом, пунктом 4 указанной статьи установлено, что законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора.

Такие особенности правового положения турагентов установлены статьями 9, 10 и 10.1 Закона №132-ФЗ.

В силу положений ст. 9 Закона №132-ФЗ независимо от того, от чьего имени заключался договор оказания туристских услуг, туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом или иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (абз. 3).

В соответствии с абз. 5 ст. 9 Закона №132-ФЗ туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий). Абзацем 13 указанной статьи предусмотрено, что в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должна содержаться взаимная ответственность

туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком.

В пункте 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 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 эти услуги), если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

В пункте 48 названного Постановления Пленума Верховного Суда РФ разъяснено, что по сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 1 ст. 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом, размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

Таким образом, федеральный Закон устанавливает императивное требование к реализации туристского продукта - обеспечение туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, которые осуществляются туроператором, независимо от того, привлекался ли турагент к оказанию этих услуг. Законодатель также установил ответственность и ее пределы туроператора и агента перед туристами за неоказание туристам услуг, входящих в туристский продукт.

Как следует из материалов дела, 21.02.2023 г. между ООО «Юла» (турагентом) и А _____ (заказчиком) заключен договор реализации туристского продукта № 6706.

Согласно приложению № 1 к договору реализации туристского туристами по указанному договору являлись А _____ и А _____, в рамках туристского продукта им предоставлен пакетный тур: проживание в отеле Pattaya Modus Beachfront 5* Тайланд, в номере Superlor/Double, питание «завтрак», дата: 01.03.2023 года – 11.03.2023 года, трансфер Тайланд, Паттайя, Аэропорт - Отель - Аэропорт, групповой, дата 01.03.2023 года – 11.03.2023 года, страховка, дата 01.03.2023 года – 11.03.2023 года, информация об услугах перевозки: перелет г. Красноярск - Паттайя, AZUR AIR, время отправления: 20:35 час. 01.03.2023 года, прибытие: 04:15 час. 02.03.2023 года; Паттайя - г. Красноярск, AZUR AIR, время отправления: 08:45 час. 11.03.2023 года, прибытие: 16:30 час. 11.03.2023 года. Дополнительные услуги, предоставляемые при перевозке: выбранные места на рейс ZF 2871 - HE, 11D; рейс ZF 2872 - HE, 11D, стоимость места Azur Space (4 565 руб.). Общая цена туристского продукта составила 1 _____ руб., аванс - _____ руб. (21.02.2023 года), доплата - _____ руб. (23.02.2023 года).

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).

Оплата по договору подтверждается квитанциями ООО «Юла» от 21.02.2023 года и 22.02.2023 года на сумму руб. и не оспаривалась в ходе рассмотрения дела сторонами.

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

16.03.2023 года представителем ООО «Юла», 17.03.2023 года представителем ООО «Анекс Туризм» приняты претензии А. О., в которых он просил выплатить ему руб. - за места «повышенного (пониженного) комфорта», руб. - неустойку за каждый час ожидания заселения в период с 07.00 часов до 14.00 часов, руб. - в счет уменьшения цены оказанной услуги.

Из ответа на претензию ООО «Юла» от 22.03.2023 года следует, что туроператор надлежащим образом исполнял принятые на себя обязательства по предоставлению услуг туристам, оснований для выплат и компенсаций не имеется.

В соответствии со справкой ООО «Анекс Туризм» 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 года полная стоимость авиационных билетов по маршруту «Красноярск-Патайя-Красноярск» на интересующих рейсах туда 01.03.2023 года и обратно 11.03.2023 года, которыми совершали перелет туристы А. в М.О. и / , составила руб. для каждого поименованного в справке туриста, итого общая стоимость перелета составила руб.

В обоснование заявленных требований истцом представлено заключение ООО «Экспертиза Оценка Сибири» № 00038 от 19.07.2023 года, в соответствии с которым установлено, что представленный договором реализации туристического продукта № 6706 от 21.02.2023 года 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 балльной оценки» в приложении №2 постановления Правительства РФ от 18.11.2020 года №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 Таиланд. 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.

Разрешая спор и отказывая в удовлетворении исковых требований истца о взыскании с ответчика в счет уменьшения цены оказанной услуги (руб., суд первой инстанции исходил из того, что со стороны ответчика нарушений прав истца не допущено, поскольку указанные в договоре условия проживания фактически были предоставлены А с соблюдением предусмотренных договором категории отеля и мест размещения. Туристы А и А на протяжении установленного договором срока фактически проживали в отеле, питались, пользовались в полном объеме услугами, входящими в состав турпродукта, своим правом на отказ от турпродукта не воспользовались.

Принимая решение об отказе в удовлетворении требований истца о взыскании с ответчика денежной суммы в размере руб., уплаченной за «места повышенного комфорта», установив, что А просил зарегистрировать его на рейс в обе стороны, изучив схему самолета, самостоятельно выбрал места повышенной комфортности (AZUR Space) 11D и 11E в обе стороны общей стоимостью руб., суд первой инстанции пришел к выводу, что данная услуга была фактически предоставлена авиакомпанией ООО «Азур Эйр» в полном объеме, пассажиры были посажены на борт согласно выбранным ими местам, в соответствии с совершенным бронированием, авиаперелет состоялся, туристы услугой воспользовались.

Суд апелляционной инстанции, как и в последующем суд кассационной инстанции с данными выводами суда первой инстанции и их правовым обоснованием в указанной части, согласились.

Отказывая в удовлетворении требований истца о взыскании с ответчика неустойки в размере руб. за каждый час ожидания заселения в период с 07-00 час. до 14-00 час., а также убытков в размере руб. за 1 ночь, суд исходил из того, что согласно приложению №1 к договору реализации туристского продукта № 6706 от 21.02.2023 г., заключенному между ООО «Юла» и А

1., в рамках туристского продукта туристам предоставлен пакетный тур: 01.03.2023 г. – 11.03.2023 г. (10 ночей), проживание в отеле Pattaya Modus Beachfront 5*, Таиланд, номер Superior/Double, питание «завтрак», трансфер, страховка.

Поскольку доказательств об извещении турагента об обнаруженных в ваучере недостатках по вопросу о размещении туристов в отеле в период со 02.03.2023 г. по 11.03.2023 г. истцом не представлено, суд пришел к выводу о том, что турагентом был сформирован пакетный тур Красноярск - Паттайя в период с 01.03.2023 г. по 11.03.2023 г., в то время как бронирование отеля Pattaya Modus

Beachfront Resort 5*, Superior, DBL, BB осуществлено в период с 02.03.2023 г. по 11.03.2023 г. (9 ночей), стоимость размещения с истца взималась именно за 9 суток в соответствии с бронированием.

Отменяя решение районного суда в части отказа в удовлетворении исковых требований о взыскании с ответчика в пользу истца убытков за нарушение сроков оказания услуг на одни сутки в размере $\dots$ руб., суд апелляционной инстанции исходил из того, что в приложении № 1 к договору реализации туристского продукта № 6706 от 21.02.2023 г. содержится информация о программе пребывания с 01.03.2023 г. по 11.03.2023 г. (10 ночей), как и в подтверждении бронирования услуг по заявке № 9262157, а в ваучере - с 02.03.2023 г. по 11.03.2023 г., что фактически составляет 9 ночей.

Учитывая, что размещение туристов в отеле осуществлено не ранее 14-00 час. 02.03.2023 г., тем самым отдых А $\dots$ был сокращен фактически на одни сутки, а при бронировании тура истцу не была предоставлена достоверная информация о несоответствии информации в ваучере условиям договора от 21.02.2023 г., суд апелляционной инстанции пришел к выводу об обоснованности требований истца о взыскании с ответчика убытков за нарушение сроков оказания услуг на одни сутки, и, признав верным расчет истца, взыскал с ООО «Анекс Туризм» в пользу А $\dots$ денежные средства в счет уменьшения стоимости туристического продукта в размере 1 $\dots$ руб. ($\dots$ руб.).

При этом судебная коллегия не может согласиться с решением суда первой инстанции в части отказа во взыскании с ответчика в пользу истца неустойки за нарушение срока заселения, исходя из следующего.

Согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Принимая во внимание, что после прибытия из аэропорта истец и его мать А. не были сразу заселены в номер, на что они могли бы рассчитывать, если бы в ваучере содержалась информация о заселении клиентов 01.03.2023 г., как и было согласовано при бронировании путевки, судебная коллегия считает требования А. о взыскании неустойки подлежащими частичному удовлетворению.

При этом судебная коллегия не может согласиться с расчетом неустойки, представленным истцом в размере _____ рублей.

Производя указанный расчет неустойки, истец определяет её за каждый час просрочки, исходя из следующего расчета: _____ б. (стоимость тура) $\times$ 3% $\times$ 7 часов (ожидание заселения с 07 часов до 14 часов).

Между тем, судебная коллегия учитывает, что в соответствии с условиями договора реализации туристского продукта № 6706 от 21.02.2023 г. продолжительность приобретенного истцом туристического продукта (оказание услуги) исчислялась не часами, а днями (пакетный тур с 01.03.2023 г. – 11.03.2023 г.), стоимость тура также была определена исходя из указанного количества дней, в связи с чем просрочка должна также определяться в днях, а не в часах.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 24.04.2024 г. установлено, что размещение туристов в отеле осуществлено не ранее 14-00 час. 02.03.2023 года, тем самым отдых А. _____ был сокращен фактически на одни сутки, в связи с чем судебная коллегия, установив нарушение сроков оказания услуг на одни сутки, взыскала с ООО «Анекс Туризм» в пользу А. _____ в счет уменьшения стоимости туристического продукта 16 424 руб. В указанной части определением судебной коллегии по гражданским делам Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 20.08.2024 г. апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 24.04.2024 г. оставлено без изменения.

При таком положении, учитывая, что судом апелляционной инстанции установлено, что отдых А. _____ был сокращен фактически на одни сутки и установлено нарушение сроков оказания услуг на одни сутки, судебная коллегия приводит следующий расчет заявленной истцом к взысканию неустойки: _____ руб. (стоимость тура) $\times$ 3% $\times$ 1 (день просрочки) = _____ рублей 20 копеек, в связи с чем указанная сумма неустойки подлежит взысканию с ООО «Анекс Туризм» в пользу А. _____

Пунктом 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что 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.

Учитывая изложенное, подлежит изменению решение суда и в части взыскания с ответчика в пользу истца штрафа, размер которого составит руб. 60 коп. (_____ руб. + _____ руб. 20 коп. $\times$ 50%).

Кроме того, в связи с взысканием неустойки подлежит изменению решение и в части взыскания с ответчика государственной пошлины в доход местного бюджета, которая, исходя из положений ч. 1 ст. 103 ГПК РФ, п. 6 ст. 52 НК РФ с

учетом пропорционально удовлетворенной части исковых требований, составит 841 рубль.

Руководствуясь статьями 328, 329, 330 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, судебная коллегия

ОПРЕДЕЛИЛА:

решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска от 7 декабря 2023 года в части отказа в удовлетворении исковых требований А. о взыскании с ООО «Анекс Туризм» неустойки отменить, в данной части принять по делу новое решение.

Взыскать с ООО «Анекс Туризм» (ОГРН 5167746402324, ИНН 7743184470) в пользу А. 1 (паспорт серии 5 № , выдан в России по му краю в г. К. неустойку в размере блей копеек.

Это же решение, с учетом апелляционного определения судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 24 апреля 2024 года, в части взыскания с ООО «Анекс Туризм» штрафа и государственной пошлины в доход местного бюджета изменить.

Взыскать с ООО «Анекс Туризм» в пользу А. штраф в размере рублей копеек.

Взыскать с ООО «Анекс Туризм» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере — рубль.

В остальной части решение, с учетом апелляционного определения судебной коллегии по гражданским делам Красноярского краевого суда от 24 апреля 2024 года, оставить без изменения, апелляционную жалобу А. без удовлетворения.

Председательствующий:

Т.В. Турова

Судьи:

А.О. Александров

А.Н. Глебова

Апелляционное определение изготовлено в окончательной форме 22 октября 2024 года.

