

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

06 февраля 2015 года Новгородский районный суд Новгородской области
в составе:

председательствующего судьи Макаровой Л.В.,
при секретаре Чуриловой В.С.,,
с участием истца _____ ее представителя
третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно
предмета спора,

представителя третьего лица, не заявляющего самостоятельных
требований относительно предмета спора, Страхового акционерного общества

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
к Обществу с ограниченной ответственностью
о взыскании денежных средств в счет соразмерного
уменьшения стоимости услуги в сумме _____ руб. коп., компенсации
морального вреда в сумме _____ руб.,

у с т а н о в и л:

обратилась в суд с иском к Обществу с ограниченной
ответственностью
ограниченной ответственностью _____ о
взыскании денежных средств в сумме _____ руб., компенсации морального
вреда в сумме _____ руб., указав, что в соответствии с договором о реализации
туристского продукта № 841, заключенным между нею и индивидуальным
предпринимателем _____ (далее Турагент), Турагент обязался за плату
осуществить на основании поданной ею Заявки на бронирование туристского
продукта определенные действия, направленные на поиск и бронирование, а
также оплату туристского продукта для нее лично и для сопровождающих ее
лиц. Во исполнение договора Турагентом был реализован туристский продукт,
сформированный Обществом (далее Туроператор), и включающий в себя
следующие гостиничные и иные сопутствующие услуги (Турция, Алания, Syedra
Princess 4* (далее отель), проживание: OBL Std, OBL Std + ex. bed, SNGL Std +
ex-bed, питание: все включено), услуги по перевозке в соответствии с
маршрутными квитанциями, а также услуги гида, со сроком путешествия с
26.09.2013 года по 06.10.2013 года (11 дн. / 10 ноч.). Общая стоимость
туристского продукта в размере _____ руб. была оплачена ею полностью в
порядке и сроки, предусмотренные договором, что подтверждается туристской
путевкой № 777020 от 12.09.2013 года. Вместе с тем в период пребывания ее,
несовершеннолетней

(после заключения брака _____) _____, несовершеннолетнего
_____ в отеле, имеющем четыре звезды, услуги
оказывались ненадлежащим образом: уборка в отеле и на территории отеля не
производилась, отходы потребления надлежащим образом не утилизировались,
что создавало угрозу возникновения массовых неинфекционных заболеваний;
уборка горничной в номерах в течение пребывания в отеле не производилась ни

разу; постельное белье и полотенца не менялись; персонал отеля вел себя преимущественно грубо, не соблюдал общепринятые нормы поведения и формулы вежливости; последние четыре дня пребывания в отеле завтрак не предоставлялся, количество еды и напитков, предоставляемых проживающим в форме шведского стола, было недостаточным в течение всего срока проживания в отеле; еда была ненадлежащего качества, в рационе питания отсутствовало мясо, фрукты подавались редко (два раза за все пребывания в отеле), отсутствовали десерты, часто отсутствовал алкоголь; бар или ресторан, работающий в любое время суток, в отеле отсутствовал, возможность бронирования мест в ресторане не была предусмотрена. В то же время, ей Турагент и Туроператор не сообщили о том, что в отношении контрагента Туроператора, организующего оказание гостиничных услуг, входивших в Туристский продукт, возбуждена процедура банкротства, которая существенно повлияла на качество оказания гостиничных услуг.

Определением суда от 02.06.2014 года по инициативе суда к участию в деле привлечены в качестве третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора, Страховое акционерное общество «ВСК», (далее CAO «ВСК»), , несовершеннолетняя Г. А.И., , Ю.И., , Е.И., несовершеннолетний , , Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области (далее Управление) - для дачи заключения по делу.

Определениями суда несовершеннолетние освобождены от участия в деле.

Впоследствии неоднократно изменяла исковые требования, окончательно сформулировав их следующим образом: просила о взыскании денежных средств в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги в сумме руб. коп., компенсации морального вреда в сумме руб.

В судебном заседании истец исковые требования поддержала по указанным выше мотивам.

Представитель истца в судебном заседании поддержал позицию доверителя.

Третьи лица, не заявляющие самостоятельных требований относительно предмета спора, в судебном заседании исковые требования считали обоснованными, ссылаясь в объяснениях на обстоятельства, изложенные

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, CAO в судебном заседании исковые требования считала обоснованными.

Представитель ответчика Общества, третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора, индивидуальный предприниматель представитель Управления в судебное заседание не явились, о месте и времени судебного заседания извещены надлежащим образом.

Выслушав объяснения лиц, участвующих в деле, исследовав письменные материалы дела, суд находит исковые требования подлежащими частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В судебном заседании из объяснений лиц, участвующих в деле, и письменных материалов дела установлено, что 10.09.2013 года по заключенному между нею и индивидуальным предпринимателем

договору № 841 на реализацию туристского продукта приобрела туристский продукт, сформированный туроператором Обществом.

В соответствии с указанным договором индивидуальный предприниматель обязался оказать участникам тура несовершеннолетней 2008 года рождения, несовершеннолетнему

2008 года рождения, комплекс услуг по перевозке и размещению туристов в стране путешествия Турция, Алания, со сроком путешествия с 26.09.2013 года по 06.10.2013 года, с перелетом авиа Санкт-Петербург – Анталия – Санкт-Петербург по групповому трансферу, с размещением в отеле Syedra Princess 4*, проживанием: OBL Std, OBL Std + ex-bed, SNGL Std + ex-bed, питание: все включено.

В свою очередь, обязалась оплатить стоимость туристского продукта в сумме руб.

Во исполнение обязательств по договору 12.09.2013 года индивидуальному предпринимателю были уплачены денежные средства в размере руб.

После оплаты денежных средств ей индивидуальным предпринимателем была выдана туристская путевка серии АА № 777020, содержащая потребительские свойства туристского продукта, соответствующие его характеристикам, указанным в вышеназванном договоре.

Страхование гражданской ответственности Туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта осуществляется CAO на основании заключенного между CAO и Обществом 27.03.2013 года договора № 12860B6000406.

Таким образом, суд считает, что на возникшие между сторонами правоотношения распространяются нормы Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 132-ФЗ), а в части, не противоречащей названному закону, нормы ГК РФ о сделках и Закон РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей).

Согласно п. 1 ст. 1005 ГК РФ по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала.

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 исполнению сделки.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала.

В соответствии со ст. 9 Федерального закона № 132-ФЗ туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик).

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 несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (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).

Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

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.

Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, - от своего имени.

Пунктами 1.5, 4.2.1 договора предусмотрено, что услуги, входящие в состав тура, оказываются туроператором Обществом, который несет ответственность за их качество, за неоказание или ненадлежащее оказание услуг.

В силу ст. 4 Закона о защите прав потребителей продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Согласно ст. 10 Федерального закона № 132-ФЗ реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме 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, в том числе, 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, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Пунктом 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 года № 452, предусмотрено, что исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми

актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Требования к качеству и безопасности гостиничных услуг регламентированы ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», принятыми межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации 26.04.1995 года (далее ГОСТ 28681.4-95), ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (далее ГОСТ Р 51185-2008), Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов», утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2009 года № 773-ст (далее ГОСТ Р 50644-2009).

Согласно п. 4.3.6 ГОСТ 28681.4-95 в гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

В силу пп. 4.2, 4.3, 6.4 ГОСТ Р 50644-2009 безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь; к рискам в туризме относятся, в том числе, биологическая, экологическая и токсикологическая опасности; снижение риска биологической опасности обеспечивается соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических норм и правил при оказании туристских услуг, в том числе применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов.

Пунктом 3.7 ГОСТ Р 51185-2008 предусмотрено, что территория, прилегающая к средствам размещения, должна быть благоустроена.

В соответствии с ГОСТ 28681.4-95 и ГОСТ Р 51185-2008 в гостинице, которой присвоено четыре звезды, должна проводиться уборка номера горничной с контролем за его состоянием (в течение дня), уборка кроватей горничной, ежедневная смена постельного белья и полотенец.

Пунктом 11 ГОСТ 28681.4-95 предусмотрено, что гостиницы, которым присвоено четыре звезды, должны предоставлять возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание), иметь хотя бы одно кафе или бар, работающий в любое время суток, обеспечивать подачу завтрака до 10.00 часов утра, обеспечивать возможность бронирования мест в ресторане.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать, в том числе соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

В судебном заседании из объяснений участвующих в деле лиц и письменных материалов дела установлено, что по прибытии

26.09.2013 года они были размещены в отеле Syedra Princess 4*, где проживали в период с 26.09.2013 года по 04.10.2013 года.

04.10.2013 года в связи с банкротством данного отеля указанные лица в числе прочих туристов были переселены в отель Oasis Beach Club, в котором проживали по 06.10.2013 года.

Судом также установлено, что в период проживания

в отеле Syedra Princess 4* в нарушение вышеназванных требований уборка в отеле и на территории отеля не производилась; отходы потребления надлежащим образом не утилизировались; уборка номеров горничной не производилась, постельное белье и полотенца не менялись; бар или ресторан, работающий в любое время суток, в отеле отсутствовал, возможность бронирования мест в ресторане не была предусмотрена; еда была ненадлежащего качества, в рационе питания отсутствовало мясо, фрукты подавались редко (два раза за все пребывания в отеле), отсутствовали десерты, часто отсутствовал алкоголь; в течение четырех дней завтрак не предоставлялся; количество еды и напитков, предоставляемых проживающим в форме шведского стола, было недостаточным.

Также в нарушение требований п. 12 ГОСТ 28681.4-95, п. 3.10 ГОСТ Р 51185-2008 в течение всего срока проживания и сопровождающих ее лиц в данном отеле персонал отеля допускал по отношению к туристам грубость, не соблюдал общепринятые нормы поведения и формулы вежливости.

Данные обстоятельства подтверждаются, помимо объяснений объяснениями третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора,

а также показаниями допрошенных Курганским городским судом Курганской области 15.12.2014 года в порядке судебного поручения свидетелей

Оснований признавать недостоверными показаниями данных свидетелей у суда не имеется, поскольку они последовательны, согласуются не только между собой, но и с объяснениями истца и третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора, а также подтверждаются фотоснимками.

Доказательств, опровергающих указанные обстоятельства, как того требуют положения ч. 1 ст. 56 ГПК РФ, представителем Общества суду представлено не было.

В судебном заседании установлено, что 08.11.2013 года обращалась с претензией к Обществу о расторжении договора и возврате уплаченных по договору денежных средств, однако письмом Общества от 25.11.2013 года в удовлетворении ее требования было отказано по мотиву их необоснованности.

Направленная в адрес Общества в феврале 2014 года претензия аналогичного содержания была оставлена Обществом без ответа и удовлетворения.

При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу о том, что Обществом были оказаны услуги ненадлежащего качества, а потому вправе требовать соразмерного уменьшения стоимости оказанной услуги.

Принимая во внимание, что Н.И. и сопровождающие ее лица пользовались туристским продуктом, в том числе проживали в отеле, питались весь период проживания, суд считает возможным взыскать с Общества в пользу

руб., что составляет % от общей стоимости услуги, в счет уменьшения ее стоимости, полагая ее соразмерной, следовательно, в остальной части в удовлетворении данных исковых требований должно быть отказано.

Требование о взыскании компенсации морального вреда в сумме руб. подлежит частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

В судебном заседании факт нарушения Обществом прав выразившихся в предоставлении услуг, не соответствующих условиям договора, нашел свое подтверждение, а потому требование о взыскании компенсации морального вреда по основаниям, предусмотренным ст. 15 Закона о защите прав потребителей, заявлено правомерно.

Однако заявленный размер компенсации морального вреда в сумме рублей суд считает завышенным.

В силу п. 2 ст. 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации морального вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Принимая во внимание фактические обстоятельства дела, обстоятельства причинения морального вреда, а также то обстоятельство, что характер нравственных страданий не повлек для нее каких-либо тяжких необратимых последствий, однако не мог не отразиться на ее душевном состоянии, с учетом требований разумности и справедливости, суд считает возможным определить размер компенсации морального вреда в сумме руб.

В остальной части в удовлетворении указанных требований ! следует отказать.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку факт несоблюдения Обществом в добровольном порядке удовлетворения требований истца в судебном заседании установлен, с него в пользу истца подлежит взысканию штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме руб.

В связи с тем, что решение суда состоялось в пользу истца, освобожденного от уплаты государственной пошлины, в соответствии с ч. 1 ст. 103 ГПК РФ с Общества в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина пропорционально удовлетворенным исковым требованиям в сумме руб. коп.

р е ш и л:

Исковые требования к Обществу с ограниченной ответственностью о взыскании денежных средств в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги в сумме руб. коп., компенсации морального вреда в сумме руб. удовлетворить частично.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью в пользу в счет соразмерного уменьшения стоимости услуги денежные средства в сумме руб., компенсацию морального вреда в сумме руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме руб., а всего руб.

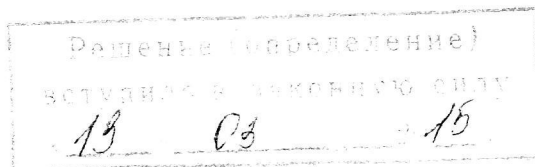
В остальной части в удовлетворении исковых требований отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью в доход местного бюджета государственную пошлину в сумме руб. коп.

На решение лицами, участвующими в деле, может быть подана апелляционная жалоба в судебную коллегия по гражданским делам Новгородского областного суда через Новгородский районный суд в течение месяца со дня составления мотивированного решения – 11 февраля 2015 года.

Председательствующий

Л.В.Макарова



Э.м. *спешивается*

Макарова *А.И.*

Новгородский районный суд
Пропуromеровано и скреплено печатью
листов
Судья *Макарова* Л.В.Макарова