

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

26 ноября 2025 года

г. Пенза

Первомайский районный суд г. Пензы в составе:

председательствующего судьи Панковой А.С.,

при секретаре Корнаковой О.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании в здании суда в г.Пензе гражданское дело № 2-2243/2025 по иску Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пензенской области, действующего в интересах К С Ю, к ООО «Компания развития» о защите прав потребителя,

У С Т А Н О В И Л:

Управление Роспотребнадзора по Пензенской области в интересах К С.Ю. обратилось в Первомайский районный суд г.Пензы с вышеназванным исковым заявлением, в котором указало, что 20.05.2025 между К С.Ю. и ООО «Компания развития» заключен договор «О туристском обслуживании» №664, а также договор – поручение на приобретение железнодорожных билетов №664 от 20.05.2025. По условиям договоров клиенту предоставляется: железнодорожные билеты по маршруту Москва-Петрозаводск и Петрозаводск-Москва, проживание с питанием, а также трансфер: железнодорожный вокзал – отель – железнодорожный вокзал и по маршруту тура, услуги гида на всем маршруте тура, все входные билеты по маршруту тура. Поездка назначена на 24.07.2025, а железнодорожные билеты – 23.07.2025. Оплата за поездку в размере 99 000,00 руб. была внесена двумя равными долями в полном объеме с соблюдением сроков, а именно 20.05.2025 и 19.06.2025. Однако 21.07.2025 исполнитель в лице генерального директора Г Г.Л. уведомил потребителя (через мессенджер Watsap) о невозможности предоставления услуг в связи с тем, что не набрана группа для поездки. От поездки в другие даты К С.Ю. отказался. При этом К С.Ю. и Г Г.Л. договорились о возврате денежных средств. 24.07.2025 (через мессенджер Watsap) К С.Ю. направил туроператору претензию и реквизиты на возврат денежных средств в размере 99 000,00 руб. Исполнитель обещал вернуть потребителю денежные средства в течение 30 дней. Однако до настоящего времени денежные средства не возвращены и ответчик перестал выходить на связь. Считает, что с ответчика в пользу К С.Ю. подлежит взысканию неустойка в порядке ст. 31 Закона «О защите прав потребителя» за период с 04.08.2025 по 12.10.2025 в размере 99 000 руб. (70 дней x 99000x3%=207900 руб.). За ненадлежащее исполнение ответчиком договорных обязательств, нарушающих имущественные права К С.Ю. подлежит взысканию компенсация морального вреда, который

оценивается потребителем в размере 20 000,00руб. Просило взыскать с ответчика в пользу К С.Ю. по договору «О туристском обслуживании» №664 от 20.05.2025, а также по договору-поручению на приобретение железнодорожных билетов № 664 от 20.05.2025 денежную сумму в размере 99 000,00 руб.; неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 99 000,00 руб.; компенсацию морального вреда в размере 20 000,00 руб.; штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В судебное заседание представитель Управление Роспотребнадзора по Пензенской области, истец К С.Ю. не явились, о месте и времени судебного заседания извещены надлежащим образом, заявлениями просили рассмотреть дело в их отсутствие, не возражали против рассмотрения дела в порядке заочного судопроизводства.

Представитель ответчика ООО «Компания развития» в судебное заседание не явился, о месте и времени судебного заседания извещен надлежащим образом, причина неявки неизвестна.

Суд считает возможным рассмотреть дело в отсутствие истца, представителя ответчика в порядке заочного производства, порядок и последствия которого стороне истца разъяснены и понятны.

Изучив материалы дела, суд приходит к следующему.

Судебная защита прав туристов осуществляется в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», главы 39 Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно пункту 3 статьи 1 ГК РФ при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.

Гражданские права и обязанности возникают из договоров и иных сделок, предусмотренных законом (подпункт 1 пункта 1 статьи 8 ГК РФ).

По общему правилу пункта 5 статьи 10 ГК РФ добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются, пока не доказано иное.

Согласно пункту 1 статьи 420 ГК РФ договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Нормами гражданского законодательства, в частности п. п. 1, 2 и 4 ст. 421 ГК РФ, граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена настоящим Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством. Стороны могут заключить договор, как предусмотренный, так и не предусмотренный законом или иными правовыми актами. Условия договора определяются по

усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами (статья 422).

В соответствии со статьей 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристская деятельность представляет собой туроператорскую и турагентскую деятельность по организации путешествий. Туроператорами являются юридические лица, осуществляющие деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Под туристским продуктом понимается комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта. При этом туроператор продает потребителю только туристическую путевку, которая дает право потребителю воспользоваться вышеуказанными услугами. По условиям договора о туристическом обслуживании туроператор сам не оказывает каких-либо услуг, поскольку услуги потребителю оказывают иные организации и лица, указанные туроператором - перевозчик, отель и т.д.

В силу статьи 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом 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 также отвечает перед туристами за действия (бездействие) третьих лиц, если нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

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

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.

На основании статьи 10.1 Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

В судебном заседании установлено, что 20.05.2025 между ООО «Компания развития» (исполнитель) и К С.Ю. (клиент) заключен договор о туристском обслуживании за №664, по условиям которого клиент

заказывает и оплачивает проживание с типом питания (завтраки-обеды-ужины), трансфер: ж/д вокзал-отель-ж/д вокзал и по маршруту тура, услуги гида на всем маршруте тура, все входные билеты по маршруту тура: начало проживания 24.07.2025, окончание проживания 29.07.2025 (6 дней/5 ночей) на двух взрослых (К С.Ю., К И.Б.), а исполнитель оказывает комплекс гостиничных услуг, входящих в тур в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором. Стоимость тура составляет 86 580,00 руб. 50% стоимости необходимо оплатить в срок до 21.05.2025 и оставшиеся 50% в срок до 09.07.2025 включительно (п.п.1,2 договора).

Также, 20.05.2025 между ООО «Компания развития» (поверенный) и К С.Ю. (клиент) заключен договор-поручение за №664А на приобретение ж/д билетов, по условиям которого поверенный обязуется от имени и за счет доверителя приобрести билеты по маршруту Москва-Петразоводск и Петразоводск – Москва на имя К С.Ю. и К И.Б. (п.1 договора). Поверенный приобретает в интересах доверителя ж/д билеты на общую сумму 12 420,00 руб. (п.5).

Материалами дела установлено, что К С.Ю. произведена оплата услуг ответчика по договору о туристском обслуживании №664 от 20.05.2025 и договору-поручению №664А на приобретение ж/д билетов на общую сумму 99 000,00 руб., что подтверждается чеком по операции мобильного приложения Сбербанк Онлайн от 20.05.2025 на сумму 49 500,00 руб. и платежным поручением №818106338821 от 19.06.2025 на сумму 49 500 руб.

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

В силу ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Исходя из положений абз. 2 п. 2 ст. 310 ГК РФ в случае, если исполнение обязательства связано с осуществлением предпринимательской деятельности не всеми его сторонами, право на отказ от исполнения обязательства может быть предоставлено договором лишь стороне, не осуществляющей предпринимательской деятельности, за исключением случаев, когда законом или иным правовым актом предусмотрена возможность предоставления договором такого права другой стороне.

В пункте 21 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 декабря 2018 г. N 49 "О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора" разъяснено, что по смыслу пункта 2 статьи 310, пункта 3 статьи 426, статьи 450.1 Гражданского кодекса Российской Федерации не связанный с нарушением со стороны потребителя односторонний отказ лица, обязанного заключить публичный договор, от исполнения публичного договора не допускается, в том числе в случаях,

предусмотренных правилами об отдельных видах договоров, например статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Пунктом 2 статьи 782 ГК РФ предусмотрено, что исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

21.07.2025 генеральный директор ООО «Компания развития» Г.Л. уведомил К.С.Ю. (через мессенджер Watsap) о невозможности предоставления услуг договору о туристском обслуживании №664 от 20.05.2025 в связи с тем, что не была набрана группа для поездки. К.С.Ю. от поездки в другие даты отказался. При этом К.С.Ю. и Гришин Г.Л. договорились о возврате денежных средств.

24.07.2025 (через мессенджер Watsap) К.С.Ю. направил туроператору претензию и реквизиты счета для возврата денежных средств в размере 99 000,00 руб. Исполнитель обещал вернуть потребителю денежные средства в течение 30 дней.

До настоящего времени ответчик требования истца не удовлетворил, денежные средства не возвращены К.С.Ю.

Доказательств обратного ответчиком не представлено.

При таких обстоятельствах, суд считает, что исковые требования К.С.Ю. о взыскании с ответчика денежных средств в размере 99 000,00 руб. за неисполненное обязательство, подлежит удовлетворению.

В соответствии частью 1 статьи 27 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Согласно статье 31 Закона 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 данного закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (пункт 1). За нарушение предусмотренных этой 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 данного закона (пункт 3).

В соответствии со статьей 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», 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 по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок; поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) (ч. 1).

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).

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) (ч. 5).

В связи с изложенным выше, с ответчика в пользу К. С.Ю. подлежит взысканию неустойка в порядке ст. 31 Закона «О защите прав потребителя» за период с 04.08.2025 по 12.10.2025 в размере 99 000 руб. (70 дней $\times$ 99000 $\times$ 3% = 207 900 руб.).

Разрешая требования истца К. С.Ю. о компенсации морального вреда, суд приходит к следующему.

Согласно ст. 151 ГК РФ если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

Такая компенсация при нарушении имущественных прав установлена и Законом РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 15 названного Закона моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или

(ини) уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В судебном заседании установлено, что К С.Ю. причинен моральный вред вследствие не выполнения требований потребителя. Вина ответчика в этом нашла свое подтверждение, в связи с чем, требования о компенсации морального вреда законны и обоснованны.

Определяя размер подлежащего возмещению морального вреда, суд принимает во внимание отношение ответчика к разрешению возникшего спора и его нежелание урегулировать с потребителем данный вопрос в течение длительного срока, переживания истца по поводу сложившейся ситуации и невозможности воспользоваться услугами по лечению, в связи с чем, истец испытывала нравственные страдания. С учетом изложенных обстоятельств, суд определяет размер компенсации морального вреда в сумме 20 000 рублей.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Согласно п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

В связи с тем, что ответчиком не были в добровольном порядке удовлетворены требования истца с ответчика подлежит взысканию штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, которая составляет 109 000,00 руб. (99000+99000+20 000)/2)

В соответствии с ч. 1 ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых

требований. В этом случае взысканные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены, а государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации.

В силу требований п.3 ч.1 ст.333.19 Налогового кодекса РФ государственная пошлина по требованиям неимущественного характера (компенсация морального вреда), подлежащая взысканию с ответчика, составляет 3 000,00 руб., а в соответствии с п.1 ч.1 ст.333.19 НК РФ по требованию имущественного характера - 6 940,00 руб., а всего - 9 940,00 руб.

Руководствуясь ст.ст.194-199, главой 22 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л:

иск Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пензенской области, действующего в интересах К С Ю, к ООО «Компания развития» о защите прав потребителя - удовлетворить.

Взыскать с ООО «Компания развития»

в пользу К С Ю

I

зарегистрирован по адресу: г.Пенза, денежные средства в размере 99 000 (девяноста девяти тысяч) руб. 00 коп.; неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 99 000 (девяноста девяти тысяч) руб. 00 коп.; компенсацию морального вреда в размере 20 000 (двадцати тысяч) руб. 00 коп.; штраф в размере 109 000 (ста девяти тысяч) руб.00 коп.

Взыскать с ООО «Компания развития»

в местный бюджет государственную пошлину в размере 9 940 (девяти тысяч девятисот сорока) руб.00 коп.

Ответчик вправе подать в Первомайский районный суд г. Пензы заявление об отмене заочного решения в течение семи дней со дня вручения им копии заочного решения.

Ответчиком заочное решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в Пензенский областной суд через Первомайский районный суд г.Пензы в течение одного месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении заявления об отмене этого решения суда.

Иными лицами, участвующими в деле, а также лицами, которые не были привлечены к участию в деле и вопрос о правах и об обязанностях которых был разрешен судом, заочное решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение одного месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене этого решения суда, а в случае, если такое

заявление подано, - в течение одного месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления.

Мотивированное решение принято 1.12.2025.

Судья:

КОПИЯ ВЕРНА

Документ подписан
электронной подписью

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 24286879547BCBE68BD23820AB18D6F5
Владелец Панкова Анна Сергеевна
Действителен с 11.04.2025 по 05.07.2026