

Решение по гражданскому делу

Дело № 2-1-189/2025
64RS0010-01-2025-003382-76

Решение

Именем Российской Федерации

07 июля 2025 года г. Вольск

Вольский районный суд Саратовской области в составе:
председательствующего судьи Кичатой О.Н.,
при помощнике судьи

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в интересах к обществу с ограниченной ответственностью «Туроператор Алеан», обществу с ограниченной ответственностью «Система Алеан», обществу с ограниченной ответственностью «Центр бронирования» о взыскании стоимости туристического продукта, компенсации морального вреда,

установил:

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области обратилось в суд в интересах с иском к обществу с ограниченной ответственностью (далее - ООО) «Туроператор Алеан», ООО «Система Алеан», ООО «Центр бронирования» (далее – ООО «ЦБ»), в котором с учетом уточнений указало, что 06 апреля 2024 года между (заказчик) и ООО «ЦБ» (турагент) был заключен договор № реализации туристического продукта, согласно которому исполнитель оказывает услугу по реализации путевки по санаторно-курортным услугам: санаторий <данные изъяты>, расположенный по адресу: <адрес>, даты пребывания с 08 июля 2024 года по 19 июля 2024 года. В стоимость входит размещение, трехразовое питание, санаторно-курортное лечение. Обязанность по оплате услуг истцом была выполнена в полном объеме в размере руб. Предварительная заявка на гостиничную услугу была забронирована у ООО «Система Алеан». 01 июля 2024 года в связи с невозможностью воспользоваться туристическим продуктом по семейным обстоятельствам (болезнь матери) истец направила в адрес ООО «ЦБ» заявление о расторжении договора и возврате денежных средств. 04 июля 2024 года ООО «Система Алеан» возвратила ООО «ЦБ» оплаченную истцом сумму, однако денежные средства не были возвращены.

На основании изложенного истцы просят расторгнуть договор о реализации туристического продукта или туристических услуг № от 06 апреля 2024 года, заключенный между и ООО «ЦБ», взыскать с ООО «Туроператор Алеан», ООО «ЦБ» в пользу Пильщиковой Е.В. стоимость путевки в размере руб., компенсацию морального вреда в солидарном порядке в размере руб., неустойку в размере руб., штраф, почтовые расходы в размере руб.

Определением суда от 07 июля 2025 года производство по делу в части исковых требований о взыскании неустойки было прекращено в связи с отказом истца от иска в данной части.

В ходе рассмотрения дела по существу истцы уточнили исковые требования, просят взыскать с ООО «ЦБ» в пользу компенсацию морального вреда в размере руб., штраф и судебные расходы в размере руб. Однако в установленном процессуальным законом порядке от исковых требований о расторжении договора и взыскании стоимости путевки, а также от требований, заявленных к ответчику ООО «Туроператор Алеан» не отказалась.

Лица, участвующие в деле, будучи извещенными о месте и времени слушания дела, в судебное заседание не явились, о причинах неявки не сообщили, представили заявления о рассмотрении дела в их отсутствие, в связи с чем, руководствуясь положениями ст. 167

Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ), суд посчитал возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц.

Исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующим выводам.

Правовое регулирование отношений, связанных с предоставлением туристских услуг, осуществляется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации), Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей).

В соответствии с 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.

В соответствии со ст. 1 Закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт - это 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.

Согласно ст. 9 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 (далее - иной заказчик). Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

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. Поручением туроператора в целях настоящего Федерального закона признается внесение туроператором сведений о наличии договора на продвижение и реализацию туристского продукта с турагентом в реестр турагентов или подтверждение туроператором в реестре турагентов права субагента на продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором, в случае, если туроператор наделил турагента правом заключения с субагентами договоров на продвижение и

реализацию туристского продукта, предусматривающих передачу исполнения поручения на продвижение и реализацию туристского продукта.

В соответствии со ст. 10 Закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации 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).

Туристский продукт согласно ч. 1 ст. 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» формируется туроператором. При этом нормой ч. 2 ст. 9 Закона предусмотрено, что оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает туроператор.

Согласно ч. 5 ст. 9 указанного Федерального закона 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, и эта норма действует независимо от условий договора между турагентом и туроператором.

Из содержания ч. 5 ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» следует, что 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.

Пунктом 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено право заказчика отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Право потребителя отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, предусмотрено ст. 32 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Как установлено судом и следует из материалов дела, 04 апреля 2022 года между ООО «Туроператор Алеан» (принципал) и ООО «Система Алеан» (агент) заключен агентский договор №, по условиям которого агент обязуется за вознаграждение совершать по поручению принципала юридические и иные действия по продвижению и реализации туристского продукта или туристской услуги третьим лицам. При исполнении поручения и выполнении обязательств по настоящему договору агент действует от своего имени, но за счет принципала.

В соответствии с п. п. 2.1, 2.2 договора принципал предоставляет агенту для реализации третьим лицам туристский продукт (комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену) или туристскую услугу (отдельные услуги). Агент исполняет поручение по реализации сформированного принципалом турпродукта или туруслуги либо принимает на реализацию турпродукт или туруслугу, сформированный или заказанный по предварительной заявке агента.

Туристский продукт или туристская услуга принимается к бронированию принципалом на основании заявки агента, оформленной в системе бронирования «КСБ» (п. 3.1 договора).

Пунктом 4.2.3 договора предусмотрено право агента заключать с третьими лицами субагентские договоры, оставаясь ответственным за действия третьего лица (субагента) перед принципалом.

Судом также установлено, что между ООО «Система Алеан» (принципал) и ООО «ЦБ» (агент) 21 декабря 2022 года был заключен агентский договор №, определяющий условия и порядок действий принципала и агента при бронировании и реализации туристского продукта, сформированного туроператором, или бронировании и реализации оказываемых исполнителями отдельных услуг (гостиничных, размещения, перевозки и др.) третьим лицам (заказчик). По условиям договора агент обязуется за вознаграждение по поручению принципала совершать от своего имени, но за счет принципала, юридические и иные действия по реализации заказчику туристского продукта туроператора или услуги исполнителя. По сделке, совершенной агентом с заказчиком от своего имени, но за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с заказчиком в непосредственные отношения по исполнению сделки (п. 1.1. – 1.2 договора).

В соответствии с п. 2.1 договора принципал предоставляет агенту для реализации заказчику туристский продукт (комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену) туроператора или услугу (гостиничную, размещения, трансфера и др.) исполнителя (поставщика услуг).

Бронируемая и реализуемая агентом заказчику отдельная услуга, которую заказчику непосредственно оказывает исполнитель (гостиница, средство размещения, перевозчик и др.), не является туристским продуктом. Исполнитель отвечает перед заказчиком за качество и объем оказываемой услуги (п. 2.5 договора).

Согласно п. 6.3 агентского договора принципал (или туроператор, исполнитель) не несет ответственности перед агентом или заказчиком за неполучение забронированных и оплаченных турпродукта или услуги по инициативе лиц, указанных в ваучере, либо в связи с обстоятельствами, не зависящими от принципала (туроператора, исполнителя) (отказ в выдаче визы, болезнь туриста, действия перевозчика).

В приложении № к агентскому договору в сведениях о туроператоре указано ООО «Туроператор Алеан».

При этом согласно сообщению Департамента реализации проектов в сфере туристской деятельности сведения об ООО «Система Алеан» были внесены в Единый федеральный реестр туроператоров приказом Минэкономразвития от 23 мая 2024 года №, таким образом, по состоянию на дату заключения договора с истцом (06 апреля 2024 года) ООО «Система Алеан» не вправе было осуществлять туроператорскую деятельность. Между тем, сведения об ООО «Туроператор Алеан», ООО «Система Алеан» и ООО «ЦБ» содержатся в Едином федеральном реестре турагентов.

Из материалов дела также следует, что 06 апреля 2024 года между (заказчик) и ООО «ЦБ» (агентство, исполнитель) был заключен договор о реализации туристского продукта или туристских услуг №, по условиям которого агентство обязалось оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт туроператора, либо отдельных услуг, бронируемых непосредственно у средства размещения (туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает туроператор (п. 1.2 договора).

В сведениях о поставщике услуг в качестве туроператора указано ООО «Туроператор Алеан» (приложение № к договору).

Согласно заявке на бронирование, являющейся приложением № к указанному договору, туристский продукт предполагал проживание, 3-х разовое питание и санаторно-курортное лечение в санатории <данные изъяты> (<адрес>) в период с 08 июля 2024 года по 19 июля 2024 года.

Стоимость услуг по договору составила руб., которые были оплачены истцом в полном объеме платежами от 07 апреля 2024 года в размере руб. и от 06 июня 2024 года в размере руб.

Истцу был выдан ваучер для заезда, в котором в сведениях о поставщике услуг указано ООО «Туроператор АLEAN».

Из письменных пояснений ООО «Система АLEAN» следует, что ООО «ЦБ» заказало у ООО «Система АLEAN» для истца гостиничную услугу – проживание в санатории, в связи с чем ООО «Система АLEAN» был выставлен счет № от 06 апреля 2024 года за услуги согласно заявке № на сумму руб.

Платежными поручениями от 12 апреля 2024 года и 21 июня 2024 года ООО «ЦБ» внесло оплату в ООО «Система АLEAN» в размере выставленного счета.

Истцу был выдан ваучер, в котором в качестве туроператора было указано ООО «Туроператор АLEAN».

Между тем, из письменных возражений ООО «Туроператор АLEAN» следует, что ответчик заказ на бронирование услуг от ООО «ЦБ» для истца не получал, не формировал, не реализовывал и не передавал на реализацию третьим лицам туристский продукт или услугу для истца; денежные средства ни от истца, ни от третьих лиц по договору от 06 апреля 2024 года не получало; ваучеры либо иные документы истцу не выдавал. Указанные обстоятельства ни ООО «Система АLEAN», ни ООО «ЦБ» не оспаривались.

Согласно ответу ООО «ЦБ» на запрос суда в заключенном с иском договоре о реализации туристского продукта или туристских услуг № от 06 апреля 2024 года в приложении № к договору в качестве туроператора ошибочно указано на ООО «Туроператор АLEAN», поскольку ранее между сторонами имели договорные отношения, однако впоследствии агентский договор был заключен с ООО «Система АLEAN».

01 июля 2024 года обратилась в ООО «ЦБ» с заявлением на возврат денежных средств в связи с тяжелым состоянием матери.

02 июля 2024 года от ООО «ЦБ» в ООО «Система АLEAN» поступило заявление на возврат денежных средств, в том числе по заказу №.

Платежным поручением от 04 июля 2024 года № ООО «Система АLEAN» произвело возврат денежных средств в размере суммы, поступившей по счету, - руб. в ООО «ЦБ».

Однако на момент обращения истца в суд с данным иском уплаченные по договору от 06 апреля 2024 года денежные средства ей возвращены не были.

При этом каких-либо сведений о фактически понесенных расходах в рамках договора от 06 апреля 2024 года № ответчиками представлено не было.

Оценив представленные сторонами доказательства в их совокупности по правилам ст. 67 ГПК РФ, учитывая установленные обстоятельства отказа истца, как потребителя, от исполнения договора о реализации туристского продукта или туристских услуг в связи с существенными обстоятельствами, а также нарушения прав .., выразившееся в уклонении от возврата уплаченных ею по договору денежных средств, исходя из анализа представленных в материалы дела агентских договоров, суд приходит к выводу о наличии вины в нарушении прав потребителя именно ответчика ООО «ЦБ» и взыскании с данного ответчика в пользу истца в связи с отказом от исполнения договора от 06 апреля 2024 года № уплаченных денежных средств в размере руб.

24 января 2025 года ООО «ЦБ» перечислило денежные средства в размере руб. (уже после обращения истца в суд с данным иском), в связи с чем решение суда в данной части исполнению не подлежит ввиду его фактического исполнения.

При этом каких-либо нарушений прав истца со стороны ответчиков ООО «Туроператор АLEAN» и ООО «Система АLEAN» суд не усматривает, учитывая, что ООО «Туроператор АLEAN» заказ на бронирование услуг для истца не получал, не формировал, не реализовывал и не передавал на реализацию третьим лицам туристский продукт или услугу для истца; денежные средства ни от истца, ни от третьих лиц по договору от 06 апреля 2024 года не получал. Фактически услуги потребителю не были оказаны в связи с

односторонним отказом истца от договора до начала его исполнения, при этом поступившие в ООО «Система Алеан» от ООО «ЦБ» уплаченные

денежные средства после аннулирования заявки были незамедлительно перечислены ООО «Система Алеан» на счет ООО «ЦБ».

Ответчик ООО «ЦБ» свою вину в нарушении прав истца не оспаривает, ссылаясь лишь на тяжелое материальное положение.

Таким образом, исковые требования к ООО «Туроператор Алеан» удовлетворению не подлежат, как заявленные к ненадлежащему ответчику.

Согласно положениям ст. 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Из разъяснений, изложенных в п. 45 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», следует, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости (ст. 1101 ГК РФ).

Поскольку при разрешении возникшего спора установлено нарушение прав ввиду несвоевременного возврата уплаченных по договору денежных средств, длительность нарушения прав потребителя (7 месяцев), а также принимая во внимание конкретные обстоятельства дела, суд приходит к выводу о взыскании с ответчика компенсации морального вреда в размере руб.

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

Поскольку штраф, установленный п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», является разновидностью санкции, установленной законом за ненадлежащее исполнение возникших перед потребителем обязательств, то положения ст. 333 ГК РФ могут быть применены и при взыскании указанного штрафа.

В п. 47 постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что если после принятия иска к производству суда требования потребителя удовлетворены ответчиком по делу (продавцом, исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) добровольно, то при отказе истца от иска суд прекращает производство по делу в соответствии со ст. 220 ГПК РФ. В этом случае

штраф, предусмотренный п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, с ответчика не взыскивается.

Исходя из приведенных выше правовых норм и акта их разъяснения штраф, предусмотренный п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей, не подлежит взысканию с исполнителя услуги при удовлетворении им требований потребителя после принятия иска к производству суда только при последующем отказе истца от иска и прекращении судом производства по делу.

Учитывая, что после выплаты ответчиком денежных средств истец от своих требований в данной части не отказалась, в пользу потребителя подлежит взысканию предусмотренный Законом о защите прав потребителей штраф, исчисляемый от всей присужденной судом суммы.

С учетом удовлетворенных исковых требований размер штрафа составляет руб. (+ / 2), что несоразмерно последствиям нарушенного обязательства, в связи с чем, учитывая заявление ответчика о применении положений ст. 333 ГК РФ и отсутствие доказательств негативных последствий нарушения обязательства для истца, суд полагает возможным снизить его размер до руб.

Согласно ч. 1 ст. 98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных ч. 2 ст. 96 ГПК РФ.

Судебные расходы согласно ч. 1 ст. 88 ГПК РФ состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела, к которым в силу абз. 9 ст. 94 ГПК РФ относятся признанные судом необходимыми расходы сторон при рассмотрении дела.

Истцом заявлено требование о взыскании с ответчика почтовых расходов по отправке в адрес ответчиков искового материала в размере 158 руб., несение указанных расходов подтверждается материалами дела, в связи данные расходы подлежат взысканию с ответчика в указанном размере.

На основании ст. 103 ГПК РФ, ст. 333.19 Налогового кодекса РФ с ответчика ООО «ЦБ» в доход бюджета Вольского муниципального района Саратовской области подлежит взысканию государственная пошлина в размере руб. (руб. за требования имущественного характера и руб. за требование о компенсации морального вреда).

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 194-198 ГПК РФ, суд
решил:

исковые требования Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в интересах . удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Центр бронирования» (ОГРН №) в пользу (паспорт № №) в связи с отказом от договора о реализации туристского продукта или туристских услуг № от 06 апреля 2024 года денежные средства в размере (пятьдесят тысяч шестьсот) рублей, компенсацию морального вреда в размере () рублей, штраф в размере (пятнадцать тысяч) рублей, почтовые расходы в размере () рублей.

Решение суда в части взыскания с оплаченных по договору денежных средств в размере рублей исполнению не подлежит в связи с фактическим исполнением.

В удовлетворении исковых требований к обществу с ограниченной ответственностью «Туроператор Алеан» отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Центр бронирования» (ОГРН №) в доход бюджета Вольского муниципального района Саратовской области государственную пошлину в размере () рублей.

Решение может быть обжаловано в Саратовский областной суд в течение одного месяца со дня принятия решения в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через Вольский районный суд Саратовской области.

Председательствующий

О.Н. Кичатая

мотивированное решение изготовлено 21 июля 2025 года