

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

24 декабря 2025 года г. Железнодорожск
Железнодорожский городской суд Красноярского края в составе:
председательствующего судьи Кызласовой Т.В.,
при секретаре Давлятшиной А.К.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Ц Т.В., действующей за себя и в интересах несовершеннолетних Ц К.Р., Ц В.Р. к ООО «Путешествие», ООО «Крастрэвэл», ООО «Пегас Кей Джи Эй» о защите прав потребителя, компенсации морального вреда,

УСТАНОВИЛ:

Истица обратилась в суд с указанным иском к ответчикам, указав, что 03.07.2024 между нею и ООО «Путешествие» был заключен договор о реализации туристского продукта стоимостью 307 000 рублей, по которому ей была предоставлена туристическая услуга – поездка в Турцию на период с 08.08.2024 по 18.08.2024, от которой она была вынуждена отказаться в связи с тяжелым заболеванием истицы и ее детей. Все диагнозы подтверждены медицинскими справками, прошедшими врачебную комиссию, в связи с чем, поездка стала невозможной, что является основанием расторжения Договора в соответствии со ст. 10 ФЗ от 24.11.1996 № 13 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и п. 20 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта. В связи с возникшими обстоятельствами, истец 06.08.2024 уведомила ответчика о невозможности поездки и необходимости расторжения договора и 30.08.2024 в адрес ООО «Путешествие» были направлены подтверждающие медицинские документы с требованием о возврате полной стоимости тура в размере рублей. В ответ на обращение истицы, ей 06.09.2024 было возвращено рублей и 19.09.2024 – рублей, общая сумма возврата составила рублей. Сумма в размере рубль удержана ответчиками без документального обоснования и расчета фактически понесенных ими расходов в связи с расторжением договора. 16.10.2024 были направлены заказные письма с претензией в рамках досудебного урегулирования спора на возврат оставшихся денежных средств в размере рубль и предоставления расчета расходов, в ответе на претензию ООО «Крастрэвэл» не содержались сведения ни о расчете расходов, ни о возврате средств авиакомпанией. При обращении в Роспотребнадзор истцу дана рекомендация повторно обратиться к ответчикам с претензией о возврате денежных средств, в случае невыполнения обратиться в суд. На повторную претензию от 02.07.2025 ответчики требования в установленный срок не удовлетворили, в связи с чем, истец уточнив исковые требования, просит:

- признать недействительным (ничтожным) п. 5.5. Договора №<данные изъяты> от 03.07.2024, заключенный между истцом и ООО «Путешествие», как ущемляющий права потребителя и противоречащий ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- взыскать солидарно с ответчиков ООО «Путешествие», ООО «Крастрэвэл» удержанную сумму денежных средств по договору реализации туристского продукта в размере рублей, с применением индексации за период просрочки с 30.08.2024 по дату вынесения решения суда;
- взыскать солидарно с ответчиков компенсацию морального вреда в размере рублей в пользу Ципуико Т.В. исходя из количества троих истцов;
- взыскать солидарно с ответчиков штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя в порядке п. 6 ст. 13 Закона №2300-1;
- взыскать солидарно с ответчиков расходы на оплату почтовых услуг, понесенные при отправке досудебных претензий в размере рубль.

На судебном заседании истец на удовлетворении исковых требований настаивала по доводам, изложенным в нем.
На судебном заседании представитель ответчика ООО «Путешествие» - директор возражал относительно заявленных исковых требований.

В судебное заседание представитель ответчика ООО «Крастрэвэл», будучи извещенным о дате, времени и месте судебного заседания не явился, направил в суд письменные возражения, в которых указывают, что ООО «Крастрэвэл» не формируют туристический продукт, а реализует на территории РФ под торговым знаком «PEGAS Touristik» туристский продукт, сформированный иностранным туроператором - компанией «Kreutzer Touristik GB Limited». Агентское соглашение между ООО «Крастрэвэл» и «Kreutzer Touristik GB Limited» КТ-01/08/2023 от 01.10.2023. Договоров с туристами о реализации туристского продукта ООО «Крастрэвэл» не заключает и в непосредственные правоотношения с ними не вступает. По заявке Турагента - ООО «Путешествие» 03.07.2024 был забронирован турпродукт для Истца - заявка № 8867070, которая была подтверждена иностранным туроператором компанией «Kreutzer Touristik GB Limited», тур был забронирован, документы выписаны. От ООО «Путешествие» 05.07.2024 по брони № 8867070 было получено рубля. 06.08.2024 ООО «Путешествие» самостоятельно аннулировало заявку, 24.10.2024 истец направила претензию, в которой запросила информацию, 04.11.2024 ООО «Крастрэвэл» направлен ответ на претензию истицы. Окончательно фактически понесенные расходы составили EUR (стоимость авиаперелета в обе стороны на двоих и стоимостью авиаперелета в одну сторону на одного человека). Минимизировать (уменьшить) расходы туроператора по туру туриста) оказалось возможным лишь частично. Полагают, что Закон не предоставляет истцу безусловного права на возврат всей стоимости услуг. В части компенсации морального вреда, заявленные требования не подлежат удовлетворению, поскольку туристы лишились отдыха не по вине туроператора или турагента. Штраф также не может быть начислен, поскольку денежные средства на законном основании удержаны в качестве суммы фактически понесенных расходов, оставшиеся денежные средства возвращены в досудебном порядке. Также просит снизить размер штрафа, так как оператор поставлен на учет как наиболее пострадавшая отрасль экономики.

В судебное заседание представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора ООО «Пегас Кей Джи Эй», будучи извещенным о дате, времени и месте судебного заседания не явился.

В судебное заседание представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора – Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю, будучи извещенным о дате, времени и месте судебного заседания не явился. В своем ходатайстве в суд представитель Управления Э О.П. просила рассмотреть дело в их отсутствие.

При указанных обстоятельствах суд находит возможным дело рассмотреть при данной явке.
Исследовав письменные материалы дела, заслушав стороны, суд приходит к следующим выводам:
Спорные правоотношения регулируются Гражданским кодексом РФ с учетом специальных норм ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также в части взыскания неустойки, штрафа и денежной компенсации морального вреда - Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В силу 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. Условиями сделки может быть предусмотрено исполнение ее сторонами возникающих из нее обязательств при наступлении определенных обстоятельств без направленного на исполнение обязательства отдельно выраженного дополнительного волеизъявления его сторон путем применения информационных технологий, определенных условиями сделки.

Согласно п. 1 ст. 310 ГК РФ Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

В силу ст. 450.1 ГК РФ предоставленное настоящим Кодексом, другими законами, иными правовыми актами или договором право на односторонний отказ от договора (исполнения договора) (статья 310) может быть осуществлено управомоченной стороной путем уведомления другой стороны об отказе от договора (исполнения договора). Договор прекращается с момента получения данного уведомления, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами, иными правовыми актами или договором (п.1).

В случае одностороннего отказа от договора (исполнения договора) полностью или частично, если такой отказ допускается, договор считается расторгнутым или измененным (п.2).

Сторона, которой настоящим Кодексом, другими законами, иными правовыми актами или договором предоставлено право на отказ от договора (исполнения договора), должна при осуществлении этого права действовать добросовестно и разумно в пределах, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами, иными правовыми актами или договором (п.4).

В силу 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.

Согласно ст. 779 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 (п.1).

2. Правила отдельных главы применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 53 настоящего Кодекса (п.2).

Согласно ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов (п.1).

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

Из разъяснений в "Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 23.10.2024) в силу пункта 1 статьи 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Аналогичное правило содержится в статье 32 Закона о защите прав потребителей. Таким образом, отказ заказчика от исполнения договора может последовать как до начала оказания услуги, так и в процессе ее оказания. В случае отказа от исполнения договора в процессе оказания услуги заказчик возмещает исполнителю его фактические расходы, которые он понес до этого момента в целях исполнения той части договора, от которой заказчик отказался. Соответственно, если плата за услугу внесена предварительно, то исполнитель обязан возратить потребителю уплаченную сумму за вычетом оплаты фактически понесенных им расходов.

В силу ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "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 туроператор 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 неказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться 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.

Согласно ст. 10 ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей. Типовые формы договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Сведения, содержащиеся в договоре о реализации туристского продукта, передаются туроператором (за исключением организаций, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 настоящего Федерального закона) в единую информационную систему электронных путевок в соответствии со статьей 10.4 настоящего Федерального закона.

В силу п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "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 ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "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. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В силу ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель вправе 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.

В силу ст. 333 ГК РФ если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку. Если обязательство нарушено лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, суд вправе уменьшить неустойку при условии заявления должника о таком уменьшении (п.1).

Уменьшение неустойки, определенной договором и подлежащей уплате лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, допускается в исключительных случаях, если будет доказано, что взыскание неустойки в предусмотренном договором размере может привести к получению кредитором необоснованной выгоды (п.2).

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" под потребителем в настоящих Правилах понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (п.2).

Под исполнителем в настоящих Правилах понимаются заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта туроператор, а также турагент, действующий по поручению и на основании договора с туроператором, сформировавшим туристский продукт, или субагент, которому турагентом передано исполнение поручения туроператора, сформировавшего туристский продукт, в порядке, предусмотренном Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Согласно Приказу Минтранса России от 28.06.2007 N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" при оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент обязан предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки (п.3.7).

В силу п. 1 ст. 103 Воздушного кодекса РФ по договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или уполномоченному им на получение багажа лицу.

Договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, должен предусматривать норму бесплатного провоза багажа. В случае заключения такого договора пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх нормы бесплатного провоза багажа также провоз этого багажа.

Договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о не возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, может не предусматривать норму бесплатного провоза багажа. В случае заключения такого договора пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при сдаче им багажа также провоз этого багажа.

В силу п. 1.1 ст. 103 Воздушного кодекса РФ пассажир вправе заключить с перевозчиком договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, или договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о не возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира. Перевозчик или уполномоченное им лицо обязаны информировать пассажира об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе об условии о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира или не возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, а также об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы до заключения договора воздушной перевозки пассажира. Порядок информирования пассажиров об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе об условии о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира или не возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, а также об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы устанавливается федеральными авиационными правилами. В случае непредоставления информации об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе об условии о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира или не возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, а также об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы перевозчик или уполномоченное им лицо несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Согласно пп. 1.2 п. 1 ст. 108 Воздушного кодекса РФ в случае отказа пассажира от воздушной перевозки по причинам, не предусмотренным пунктом 2 настоящей статьи, возврат пассажиру провозной платы осуществляется в следующем порядке:

1) если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира) при условии, что пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки не позднее чем за двадцать четыре часа до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;

2) если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки с нарушением сроков, установленных в соответствии с подпунктом 1 настоящей пункта, до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки;

Согласно п. 2.3 ст. 108 Воздушного кодекса РФ в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата. В целях пункта 2 настоящей статьи под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

Согласно п. 227 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 настоящих Правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Болезнь пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, является основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете.

Требования к таким медицинским документам, подлежащим предоставлению в связи с болезнью пассажира, члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, определяются правилами перевозчика;

Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

В силу п. 228 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 N 82 в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира перевозчик делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, указанные в пункте 227 или пункте 41 настоящих Правил.

Возврат пассажирам денежных сумм, уплаченных за перевозку, выполняемую по договору фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), производится лицом, которому пассажир оплатил стоимость перевозки, выполняемой по договору фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Из разъяснений в п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" следует, 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 некачественное или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности"). В связи с этим обратить внимание судов на то, что, например, по делам по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, который в соответствии с пунктом 2 статьи 638 ГК РФ вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки.

Согласно п. 4 ст. 453 ГК РФ стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон.

Статья 781 ГК РФ устанавливает, что в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг (п. 3).

В силу п. 1 ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В соответствии со ст. 10 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ "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, среди прочего, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В силу ст. 32 Закона "О защите прав потребителей" возмещение денежных средств при расторжении договора осуществляется за вычетом фактических затрат исполнителя.

В силу ст. 208 ГПК РФ по заявлению взыскателя или должника суд, рассмотревший дело, может произвести индексацию присужденных судом денежных сумм на день исполнения решения суда.

Судом установлено, что 07.07.2024 г. Т.В., действуя в своих интересах и в интересах Ц К.Р., Ц В.Р. заключила с Турагентом ООО «Путешествие» в лице директора Л А.Н. (далее - Турагент), действующим по поручению Туроператора ООО «Крастрэвэл» (далее - Туроператор) договор о реализации туристского продукта № 85-2024 (далее - Договор).

В соответствии с п.1.1. и 1.2. данного договора Агентство обязуется по заданию Клиента оказать услуги по бронированию и оплате туристского продукта в порядке и в сроки, установленные договором, а Клиент обязуется оплатить эти услуги. Туристический продукт, отвечающий указанным в Заявке требованиям Клиента, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в приложениях к договору. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание Клиенту во время путешествия услуг, входящих в туристский продукт, и несет перед Клиентом ответственность за некачественное или ненадлежащее оказание Клиенту услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

В соответствии с п. 3.1. Договора заявка оформляется в письменном виде. При заключении договора Клиент вносит аванс, необходимый для начала исполнения Агентством договора в размере рублей.

Согласно заявке на бронирование туристического продукта № от 03.07.2024 ответчиком ООО «Путешествие» забронирован тур на троих человек, а именно туристы: Ц Т.В. («данные изъяты»), Ц К.Р. («данные изъяты»), Ц В.Р. («данные изъяты») в страну /курорт Турция, даты пребывания 08.08.2024 – 18.08.2024 по маршруту Красноярск - Анталия, Анталия – Красноярск. Отель Club Seatime (Пайялар), Standard room, питание: все включено (All Inclusive); АВИАБИЛЕТЫ: эконом, Москва - Анталия, эконом, Анталия/Аланья - Москва; ТРАНСПОРТ: групповой, аэропорт-отель-аэропорт, медицинская страховка EUROINS (полное покрытие), оплата осуществлена заказчиком в полном объеме в сумме 00 рублей 03.07.2024 в момент заключения договора.

Судом установлено, что туроператором по организации туристической поездки является ООО «Крастрэвэл», а не ООО «Пегас Кей Джи Эй» как указано в приложении к договору.

Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению Сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации или настоящим договором.

Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора (п.5.1).

К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия; 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) (п. 5.2).

В случае изменения или расторжения Договора и (или) отказа клиента от исполнения договора и (или) отказа от услуг Агентства, а также в случаях в п. 7.1 договора и (или) при невозможности исполнения договора по обстоятельствам за которые ни одна из сторон не отвечает, клиент обязан возместить агентству расходы, понесенные агентством при исполнении договора, в том числе денежные средства переданные агентству туроператором и иным лицам (п. 5.4).

03.07.2024 г. Ц Т.В. оплачено рублей в качестве оплаты по Договору, что не оспаривается ответчиками.

01.08.2024 несовершеннолетней Ц В.Р. выставлен диагноз «бронхит», она находилась с 01.08.2024 по 12.08.2024 на амбулаторном лечении, осуществлять авиаперелет не могла, что следует из справки КБ № 51 ФМБА.

06.08.2024 несовершеннолетней Ц К.Р. выставлен диагноз «внебольничная правосторонняя полисегментарная пневмония», она находилась на лечении в педиатрическом отделении стационара с 06.08.2024 по 19.08.2024, полеты не рекомендованы в течение месяца после выписки, что следует из справки КБ № 51 ФМБА.

08.08.2024 г. Ц Т.В. выставлен диагноз «внебольничная левосторонняя пневмония», с 08.08.2024 по 22.08.2024 она находилась на лечении, противопоказан авиаперелет, рекомендовано не менять климатические условия, что следует из справки КБ № 51 ФМБА.

06.08.2024 истец передала ответчику ООО «Путешествие» заявление с требованием о расторжении Договора и возврате уплаченных денежных средств за несостоявшийся тур.

06.08.2024 ООО «Путешествие» аннулировало заявку на тур, сообщив об этом туроператору ООО «Крастрэвэл».

30.08.2024 истец в адрес ООО «Путешествие» были направлены подтверждающие медицинские документы с требованием о возврате полной стоимости тура в размере рублей.

03.09.2024 директором ООО «Путешествие» направлено заявление в ООО «Крастрэвэл» о рассмотрении минимизации стоимости путевки по заявке № 8867070 в связи с госпитализацией всех туристов заявки, указано что тур аннулирован.

28.08.2024 ООО «Крастрэвэл» возвращено рублей и 18.09.2024 возвращено рублей по заявке № 8867070 в ООО «Путешествие», согласно платежным поручениям.

06.09.2024 ООО «Путешествие» возвращено истцу рублей и 19.09.2024 возвращено истцу рублей согласно кассовым чекам.

16.10.2024 истцом в адрес ООО «Путешествие» и ООО «Крастрэвэл» истцом были направлены заказной корреспонденцией претензии в рамках досудебного урегулирования спора на возврат денежных средств и документальном обосновании минимизации расходов ответчиками с требованием возврата удержанной суммы в размере рубль.

Туроператором (исполнителем) заказанных услуг туристского продукта является ООО «Крастрэвэл», реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров № РТО 025128, что подтверждается агентским договором, заключенным ООО «Крастрэвэл» и ООО «Путешествие» 14.10.2023 № КТ23-186.

В соответствии с условиями агентского договора от 14.10.2023, ООО «Путешествие» является турагентом, действующим по поручению и за счет туроператора ООО «Крастрэвэл», и заключать договоры о реализации туристского продукта или туристских услуг в сфере международного и внутреннего туризма. Осуществляя деятельность в сфере выездного туризма, туроператор действует от имени, но по поручению иностранного туроператора.

ООО «Крастрэвэл» забронировал на условиях агентского договора заявку № 8867070 от 05.07.2024.

В состав турпродукта по заявке № 8867070, туристы «данные изъяты» входили следующие услуги на территории Турции:

даты проживания 08.08.2024 – 18.08.2024 в отеле Club Seatime (Пайялар), Standard room, питание - все включено (All Inclusive) (стоимостью евро

или рублей); международный авиаперелет эконом класс (стоимостью евро или рублей); групповой трансфер - аэропорт-отель-аэропорт евро или рублей); медицинская страховка EUROINS (полное покрытие) (евро или рублей);

Окончательная стоимость тура, подлежащая к оплате туроператору на согласованную дату, составила евро, что в рублях по применимому курсу оплаты туроператора (1 евро = 101,16 рубль) составляло рублей.

ООО «Путешествие» произвело оплату в сумме рублей в пользу ООО «Крастрэвэл» 05.07.2024, что следует из платежного поручения.

ООО «Крастрэвэл» реализует туристский продукт на территории РФ, сформированный иностранным туроператором «Kreutzer Touristik GB Limited» на основании агентского соглашения от 01.10.2023 № КТ-01/08/2023.

ООО «Крастрэвэл» по заявке № перечислило денежные средства в сумме рублей иностранному туроператору в счет оплаты тура, что следует из платежного поручения № 135 от 08.07.2024 и счет-проформы к нему (строка 10).

Туроператор «Kreutzer Touristik GB Limited» в сообщении ООО «Крастрэвэл» от 10.11.2025 подтвердил по брони № фактически понесенные расходы перед партнерами евро (рублей).

Истец просит признать недействительным (ничтожным) п. 5.5. договора № от 03.07.2024 как ущемляющий права потребителя, противоречащий ст. 32 Закона о защите прав потребителей, ст. 782 ГК РФ.

По условиям п. 5.5 договора «несвоевременная или неполная оплата клиентом денежных средств по настоящему договору, непредставление истребуемых турагентством документов, необходимых для исполнения договора, невозможность оказания услуг в связи с неисполнением клиентом своих обязанностей и (или) нарушение клиентом условий договора, рассматриваются сторонами как невозможность исполнения договора по вине клиента с применением последствий, предусмотренных ч. 2 ст. 781 ГК РФ.

Истица полагает, что данный пункт договора позволяет исполнителю удерживать денежные средства в размере, превышающем документально подтвержденные фактические расходы.

В силу ч. 2 ст. 781 ГК РФ в случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Суд с учетом действующего законодательства и положений договора от 03.07.2024, изложенных в п. 5.5, не находит оснований для признания данного пункта договора недействительным по доводам истца.

Положения договора в этом пункте не нарушают 32 Закона о защите прав потребителей и ст. 782 ГК РФ.

Оценивая представленные сторонами доказательства в их совокупности и взаимосвязи по правилам ст. 67 ГПК РФ суд учитывает, что истцом заявлены требования о взыскании части стоимости туристского продукта.

Согласно п. 4 ст. 453 ГК РФ стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон.

Судом установлено, что истица оплатила рублей, из них рублей турагентом перечислено туроператору, ввиду отказа от тура по причине заболевания тур аннулирован и туроператором истцу возвращено рублей и рублей (всего рублей), следовательно, невозвращенная истцу сумма составляет рублей, которые истец просит взыскать.

На эту сумму истица производит индексацию исходя из индекса потребительских цен 107,2 % (с 09.2024 по 06.2025) из расчета: рублей х (107,2%/100) = рублей.

Решение о расторжении договора в части реализации туристического продукта и возврате уплаченной истцом за него денежной суммы находится в компетенции туроператора. Поскольку туроператор ООО «Крастрэвэл» через турагента ООО «Путешествие» после обращения истицы с заявлением об аннулировании турпродукта, своим заявлением от 06.08.2024 уведомили сторону об аннулировании тура, частично возвратили денежные средства, уплаченные за аннулированный тур в сумме 192 058,33 рублей, что подтверждается платежными поручениями, следовательно договор от 03.07.2024 считается расторгнутым по соглашению сторон.

Согласно ч. 5 ст. 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" 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 и туристской путевке; 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 (ч. 6 ст. 10).

При этом в соответствии с п. 1 ст. 782 ГК РФ, а также ст. 32 Закона РФ "О защите прав потребителей" заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства на которые она ссылается как на основание своих требований и возражений.

Стоимость тура оплачена истцом полностью, что не оспаривается ответчиками.

06.08.2024 истца до начала тура 08.08.2024 довела до сведения турагента ООО «Путешествие» информацию, препятствующую возможности осуществить поездку по независящим от нее обстоятельствам в связи с болезнью ребенка с 01.08.2024 несовершеннолетней .., а затем болезнью 06.08.2024 несовершеннолетней .., после чего болезнью самой . 08.08.2024, ей выставлен диагноз «внебольничная левосторонняя пневмония», авиаперелёт всем троим противопоказан.

Ответчиком ООО «Крастрэвэл» в подтверждение несения расходов на оказание туристских услуг предоставлены туристический ваучер, маршрутные квитанции на троих в авиакомпании «Южный ветер» к месту отдыха и обратно, отельный ваучер, договор страхования, а также сообщение туроператора «Kreutzer Touristik GB Limited» о фактически понесенных расходах перед партнерами евро (рублей), которые состоят из стоимости нереализованного авиаперелета в обе стороны на двоих и стоимости авиаперелета в одну сторону на одного человека.

Истца отказалась от тура 06.08.2024, т.е. за 2 дня до вылета в страну отдыха – 08.08.2024.

Согласно нормам действующего законодательства при отказе потребителя (истца) от исполнения договора о реализации туристского продукта и прекращение обязательство по договору, на ответчике лежит обязанность возратить уплаченную по договору денежную сумму за вычетом фактически понесенных расходов.

В настоящем деле ООО «Крастрэвэл» предоставлены доказательства, что предусмотренные договором на туристическое обслуживание услуги, включающие в себя обязательства турагента оформить для клиента необходимые туристические и транспортные документы, были подготовлены и оформлены данные документы, необходимые для поездки. Ответчик ООО "Крастрэвэл" указывает, что им на дату отказа истца от туристического продукта понесены расходы, связанные с исполнением своих обязательств по туристическому продукту в сумме рублей, которые состоят из стоимости нереализованного авиаперелета в обе стороны на двоих и стоимости авиаперелета в одну сторону на одного человека.

Однако, оценивая представленные ответчиком туристические и транспортные документы, суд приходит к выводу, что они подтверждают лишь формирование и бронирование туристического продукта для стороны истца, однако не подтверждают фактическое несение туроператором расходов в их размере.

Ответчиком не представлено каких-либо относимых, допустимых и достоверных и достаточных доказательств, подтверждающих фактическое несение организацией расходов в связи с медицинским страхованием туристов, невозможностью повторной реализации забронированного для них авиабилета, номера в отеле, в том числе сведения о том, что в период с 08.08.2024 по 18.08.2024 имел место простой номера. Каких-либо финансовых документов, с достоверностью подтверждающих факт несения расходов, стороной ответчика не представлено. Имеющиеся в материалах дела письма не свидетельствуют о фактическом расходовании указанных денежных средств в связи с бронированием тура.

Кроме того, согласно вышеизложенных Правил воздушной перевозки в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, как в настоящем деле, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, а потому указание ответчика что к фактически понесенным им расходам относится стоимость нереализованного авиаперелета в обе стороны, несостоятельны.

При указанных обстоятельствах при отсутствии доказательств, фактически понесенных расходов, заявленная истцом ко взысканию денежная сумма подлежит взысканию с ответчика ООО "Крастрэвэл" в размере рублей (рублей - рублей = рублей).

Сумма агентского вознаграждения ООО «Путешествие» в размере рублей (рублей - рублей = рублей)

турагентом истце не возвращена, в связи с чем, поскольку возврат оплаченной суммы за аннулированный тур по причине болезни туристов истцу, не произведен, суд приходит к выводу о том, что указанная сумма подлежит взысканию в пользу истца с ООО "Путешествие", а не с туроператора.

Таким образом, с ООО "Крастрэвэл" в пользу истца подлежат взысканию оплаченные средства в размере рублей, а с ООО «Путешествие» в размере рублей.

Оснований для взыскания начисленной истцом в силу ст. 208 ГПК РФ индексации не имеется, поскольку индексация производится на присужденную судом денежную сумму в случае неисполнения решения суда.

Так как ООО «Пегас Кей Джи Эй» туристские услуги истцу не оказывало, то оснований для удовлетворения иска к данному ответчику не имеется.

Поскольку установлен факт нарушения прав истца, являющегося потребителем туристических услуг, на основании ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" суд считает необходимым требования истца о компенсации морального вреда удовлетворить, и, учитывая, фактические обстоятельства дела, требования разумности и справедливости, поведение ответчика, который возратил большую часть оплаты, взыскать с ответчика ООО "Крастрэвэл" в пользу каждого из истцов в счет компенсации морального вреда рублей, с ответчика ООО «Путешествие» по рублей в пользу каждого.

Законных оснований для солидарной ответственности в данном случае суд не усматривает.

Кроме того, на основании п.6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей», суд исходя из гражданско-правового характера санкции, предусмотренной указанной нормой закона, считает необходимым взыскать с ответчиков в пользу истца штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке 50% от размера удовлетворенной части иска:

с ООО "Крастрэвэл" рублей () x50%);

с ООО «Путешествие» рублей ()x50%).

Оснований для снижения штрафа суд не усматривает.

Также с ответчиков подлежат взысканию расходы на оплату почтовых услуг, на отправку претензии, так как п. 6.5 договора от 03.07.2024 предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора, на отправку иска, так как они подтверждены квитанциями в силу ст. 98 ГПК РФ.

С ООО "Крастрэвэл" подлежат взысканию расходы на отправку претензии 16.10.2024 в сумме рублей, расходы на отправку иска 02.07.2025 в сумме рублей, всего рублей.

С ООО "Путешествие" подлежат взысканию расходы на отправку претензии 16.10.2024 в сумме рублей, расходы на отправку иска 02.07.2025 в сумме рублей, всего рублей.

Согласно ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела и государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден в силу Закона РФ «О защите прав потребителей», взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований, в связи с чем, взысканию с ответчиков в доход бюджета городского округа ЗАТО Железногорск Красноярского края подлежит государственная пошлина в сумме с ООО "Крастрэвэл" в сумме рубля (рубля+ рублей), с ООО "Путешествие" в сумме рублей (рублей+ рублей).

На основании изложенного и руководствуясь ст. 194-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования Ц Т.В. удовлетворить частично.

Взыскать с ООО "Крастрэвэл" в пользу , действующей в своих интересах и в интересах несовершеннолетних Ц К.Р. , Ц В.Р. , рублей, компенсацию морального вреда рублей, штраф рублей, почтовые расходы рублей, а всего рублей.

Взыскать с ООО "Путешествие" в пользу Ц Т.В. , действующей в своих интересах и в интересах несовершеннолетних рублей, компенсацию морального вреда рублей, штраф рублей, почтовые расходы рублей, а всего рублей.

В удовлетворении остальной части иска – отказать.

Взыскать с ООО "Крастрэвэл" в доход местного бюджета государственную пошлину рубля.

Взыскать с ООО "Путешествие" в доход местного бюджета государственную пошлину рублей.

Решение может быть обжаловано в Красноярский краевой суд в апелляционном порядке в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме путем подачи жалобы через Железногорский городской суд.

Председательствующий Кыласова Т.В.

Мотивированное решение изготовлено 24.12.2025.