

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КОПИЯ

г. Киров

21 января 2026 года

Нововятский районный суд г.Кирова в составе судьи Червоткиной Ж.А.,
при секретаре Орловой О.В.,
с участием прокурора Бакиной С.А., истца _____, представителя
ответчика _____
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-36/2026
(УИД 43RS0004-01-2025-001450-38) по исковому заявлению _____
к ООО «Мир открытий» о взыскании компенсации морального
вреда,

УСТАНОВИЛ:

обратилась в суд с иском к ООО «Мир открытий» о
взыскании компенсации морального вреда, указав следующее. 30.04.2025 она
приобрела в туристическом агентстве «Вятка-Тур» (ИП _____)
путевку на двух человек (она и _____) на джип-тур «По скалам
Советска». Экскурсия проходила 26.06.2025. При приобретении тура ей была
предоставлена ненадлежащая информация о туристском продукте, они не были
предупреждены, что нужно будет спускаться по крутому склону, по узкой и
местами каменистой тропе, иначе бы они в этот тур не поехали и не стали бы
спускаться к пещере. Ей не были выданы ни памятка туристу, ни программа
тура, было предложено ознакомиться с ними на сайте туроператора ООО «Мир
открытий». Исполнитель экскурсии - Турвлес. Прибыв в г.Советск Кировской
области, они пересели на автомобили УАЗ «Патриот» и, совместно с
представителями Турвлес _____ и _____, а также
сопровождающим от ООО «Мир открытий» _____, направились к
Зараменской пещере, расположенной у д.Зараменье Советского района
Кировской области. Затем _____ им предложила спуститься вниз по
тропе к пещере, при этом инструктаж по технике безопасности не был
проведен, правила поведения на тропе не озвучены. Тропа проходит вдоль
берега реки Немды, ширина тропы от метра до нескольких десятков
сантиметров над крутым многометровым обрывом и никаких ограждений,
троса или веревок не было. Осмотрев пещеру, снова спустились на тропу,
которая дальше превратилась в покатую и крутую тропинку, местами с
многочисленными выступами, спусками и резкими подъёмами, а также
деревьями, преграждающими путь. Часть туристов с сопровождающей ушли
вперед, а остальные остались на тропе. Перед ними возникла задача, как
спуститься ниже, потому что слева были скалы с выступами, справа обрыв. Она
встала на ком земли, чтобы спуститься на тропу, этот ком обвалился, и она
сорвалась вниз с крутого склона. Падала ориентировочно 10 метров.
Затормозило это падение дерево, оказавшееся на её пути. К ней сразу подошел
сопровождающий _____, который был напуган из-за случившегося, и
сказал ей, что не ожидал, что их сюда поведут. Вызвали скорую медицинскую
помощь, спасателей МЧС. Ей была оказана первая помощь, потом на носилках

подняли наверх, госпитализировали в Советскую ЦРБ, а вечером того же дня – в Кировский центр травматологии. Экспертизой установлено, что ей причинен тяжкий вред здоровью. Травма произошла из-за недостатков в организации экскурсии, а именно – небезопасного маршрута, не были соблюдены гарантии безопасности. ООО «Мир открытый» выплатил ей денежную сумму за путёвку (4 300 руб.), возместил затраты на лечение (7 422 руб.), почтовые и другие расходы (615 руб.), а в выплате компенсации морального вреда отказал. В связи с причинением вреда здоровью она испытывала и продолжает испытывать физические страдания, выражающиеся в сильных болях в спине, а также нравственные страдания, потому что у неё имеются швы на голове, острижены волосы, она никуда не может пойти без головного убора. Она до настоящего времени проходит лечение. Действия ответчика привели к ухудшению качества её жизни, ограничению физической активности, она испытывает боль, дискомфорт нарушен нормальный ритм жизни. Ей предстоит долгое восстановление здоровья. Просит взыскать с ООО «Мир открытый» компенсацию морального вреда в размере 500 000 руб., почтовые расходы, а также расходы на копирование, печать документов и фотографий в сумме 648 руб.

В судебном заседании истец . свои исковые требования поддержала. Ранее в судебных заседаниях и в письменных пояснениях истец указала, что, если бы получила достоверные сведения о туристском продукте, который приобрела у ответчика и ее бы предупредили, что маршрут небезопасен для людей старшего возраста, то не стала бы его приобретать. Расписка, на которую ссылается ответчик, исполнена слишком мелким шрифтом, прочитать ее в офисе было очень затруднительно, для нее возможно только с помощью очков и лупы. В устной форме до оформления договора, который заключала, обратившись в ООО «Вятка-Тур», о сложности маршрута ее не предупредили, приложение к договору (расписку) вручили после его заключения договора и внесения денежных средств. Менеджер видела возраст туристов, оформляя документы. Считает, что не должна искать дополнительную информацию самостоятельно, а если экскурсию продает турагентство, то оно и должно представить всю необходимую и достоверную информацию. Первоначально она интересовалась другой экскурсией, но ей предложили «Джип-тур» «По скалам Советска» и не предупредили о рисках, о них не было речи ни в программе тура, ни на сайте туроператора. Предупреждение появилось уже после получения ею травмы. Для нее цель экскурсионной поездки была отдохнуть и полюбоваться природой, а не заниматься скалолазанием. О том, что будет необходимо производить крутой опасный спуск, ее при покупке тура не предупредили. В результате проверки следственным комитетом было установлено, что при спуске у нее под ногами осыпалась земля, и произошел обвал, а не просто, как утверждает ответчик, она оступилась, потеряв равновесие. Даже если, как утверждает ответчик, они передвигались по тропе общего пользования, то ее оборудование должно соответствовать ГОСТ Р 70586-2022 (п. 6.6, п. 6.8). Услуги, входящие в туристский продукт, должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителя. Руководитель их группы при передвижении по тропе, ведущей к пещере, ушла вперед, поэтому, когда на ее пути возникло препятствие: обрыв

тропы, выступ и крутой спуск, она не знала, как действовать в данной ситуации, приняла решение встать на ком земли, чтобы спуститься ниже, но произошел обвал и она сорвалась с крутого склона. Возможно, что это произошло, поскольку накануне шли дожди. Кроме того, руководителя группы рядом не оказалась, есть фото. Она получила опасную для здоровья травму, связанную с повреждением позвоночника, сразу после падения испытала сильнейший болевой шок, ей проведено хирургическое вмешательство, еще длительное время испытывала сильную боль, 2 месяца у нее был постельный режим, она до сих пор лечится, проходит длительную реабилитацию, у нее сохраняется усиление болевого синдрома и слабость при ходьбе, быстрая утомляемость, упадок сил, снижение работоспособности, проблемы с дыханием. То есть, лишилась возможности вести привычный образ жизни. Для нее все это является психотравмирующей ситуацией, причиняющей нравственные и физические страдания, неудобства, вызванные травмой. В связи с получением травмы не может содержать садовый участок, требуется обследовать лобную область головы, т.к. была скальпированная рана и сильный ушиб. Она обращалась с претензией к туроператору, просила возместить моральный вред, но получила отказ. Просит учесть, что ей причинен тяжкий вред здоровью, когда закончит лечение, то будет оформлять инвалидность.

В судебном заседании представитель ответчика ООО "Мир открытый" не согласилась с заявленными требованиями. Из пояснений и письменных возражений ответчика следует, что 30.04.2025 между _____ и ИП _____ был заключен договор № 48017 на экскурсионный тур «По скалам Советска. Джип-тур» 26.06.2025 стоимостью 7600 руб. К договору прилагается расписка, в которой указано, что полную информацию об условиях путешествия и услугах заказчик получила, то есть, ответчик полагает, что решение о поездке истец приняла с учетом возможных рисков и по своей инициативе. 30.04.2025 ООО «Мир Открытый» (Туроператор) получило заявку № 105378 от ИП _____ (Турагент) на туристов _____ и _____. В ответ на заявку ООО «Мир открытый» отправило ИП _____ подтверждение, счет на оплату и Памятку туриста. ИП _____ при заключении договора с истцом действовала в рамках агентского договора № 259 от 11.02.2025, заключенного с ООО «Мир открытый». В соответствии с условиями договора агент обязуется по поручению туроператора за вознаграждение осуществлять продвижение и реализацию туристам и/или иным заказчикам туристических продуктов или отдельных туристских услуг, предоставляемых туроператором. В обязанности турагентства входит ознакомить туриста с программой тура, проинформировать об особенностях тура, выдать памятку туриста. Исполнителем тура «По скалам Советска. Джип-тур» 26.06.2025 является _____. («Турвлес»), что подтверждается договором № 002 от 13.07.2024 на оказание экскурсионных услуг в г. Советске. Свои обязательства по договору туроператор ООО «Мир Открытый» исполнил в полном объеме. На официальном интернет-сайте туроператора размещена необходимая информация по туру «По скалам Советска. Джип-тур» 26.06.2025, в т.ч. фото местности и описание маршрута. В рекомендациях указано: Советуем людям старшего возраста максимально

оценить свои физические возможности. При заключении договора турагент (ИП _____) сообщал, что информация об экскурсии есть на официальном сайте ООО «Мир Открытий». У заказчика было 2 месяца с 30.04.2025 до 26.06.2025 с информацией ознакомиться. Из самого названия тура можно определить, что поездка будет проходить не на равнине, не в парке и не в поле, а на каменистой местности. После случившегося на экскурсии _____ 10.07.2025 обратилась в ООО «Мир открытий» с претензией. 17.07.2025 ей возвращена полная стоимость тура 4 300 руб., затраты на лечение 8 037 руб. Моральный вред возмещен не был. Гражданская ответственность ответчика не застрахована. Маршрут, по которому проходила истец, не считается сложным, и ранее происшествий на нем не было. На категорию сложности маршрут не обследован. Туроператор туриста не видел, к ним _____ не приходила, всю информацию доводит до заказчика турагент. Вины туроператора в произошедшем не имеется, ни к уголовной, ни к административной ответственности ООО «Мир открытий» не привлекалось. Ответчик своевременно и надлежащим образом предоставил исчерпывающую информацию о потребительских свойствах туристического продукта. Истец в данном случае злоупотребляет правом.

Третье лицо ИП _____ в судебное заседание не явилась, извещена, ранее в судебном заседании пояснила, что _____ обратилась к турагенту, желая приобрести тур в г.Советск. Ей предложили, она ознакомилась с программой, попросила оставить место. В офис приходила дважды, тур оплатила. Со слов менеджера, которая оформляла документы с _____, ей была предоставлена возможность задавать все вопросы, касающиеся туристической поездки. _____ выдали договор, чек об оплате, программу, добавили в чат туроператора, выдали памятку туристу. Данный тур является сезонным, считается безопасным. Много лет туристы им пользуются, происшествий не было. Истец могла и в свободном доступе ознакомиться с информацией, касающейся этой поездки.

Третье лицо _____ в судебное заседание не явилась, извещена, ранее 09.12.2026 пояснила, что непосредственно она являлась руководителем группы 26.06.2025. Встретила группу, провела инструктаж, пояснила, что по пути следования могут быть змеи. Для спуска в Зараменскую пещеру следовало двигаться пешком по естественной тропе, для чего оставили рюкзаки. Перед спуском она предупредила, что туристы, которые боятся, могут вернуться к машине, но никто не вернулся. Она являлась одновременно и водителем, и гидом. Группа растянулась при передвижении, и когда сама она была наверху, упала туристка. Она спустилась к ней, вызвали скорую медицинскую помощь, турист была в сознании, видимых повреждений на ней не видела. Купленный истцом тур состоит из нескольких этапов, поэтому других туристов увели дальше по маршруту.

Представитель третьего лица - Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кировской области Чучалова Л.Л. направила письменное заключение по делу, извещена надлежаще, просила о рассмотрении дела в ее отсутствие. В соответствии с заключением, при отсутствии обстоятельств, исключających ответственность ответчика за ненадлежащее исполнение обязательств,

требования потребителя, указанные в исковом заявлении с учетом обстоятельств дела подлежат удовлетворению с учетом требований ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Закона о защите прав потребителей, положений Гражданского кодекса РФ, Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852. Потребитель имеет право на безопасность услуги. Туроператор отвечает перед туристами за действия третьих лиц, если ФЗ и иными нормативными правовыми актами РФ не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Согласно взаимосвязанным положениям ч. 2 ст. 10 Закона № 132-ФЗ и п. 8, п. 9 Правил № 1858 исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность правильного выбора. Информация о туристском продукте должна содержать сведения о его потребительских свойствах (качестве) – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и др.). Данная информация может доводиться до сведения потребителя путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству РФ, в т.ч. на официальном сайте исполнителя. Если потребителю причинен вред при оказании услуги, он вправе обратиться за его возмещением.

Свидетель _____, в судебном заседании пояснила, что вместе с _____, поехали на экскурсию 26.06.2025 в г.Советск. При покупке тура им сказали про удобную обувь и дождевики, сказали, что экскурсия проходит на джипах. О том, что будут передвигаться именно по горам и скалам не сказали. На джипах доехали до места, где оставили рюкзаки и стали спускаться к пещере. К пещере и обратно тропа узкая, склон крутой, высотой примерно 15 м, _____ шла впереди нее и упала вниз. Началась паника. Вызвали спасателей МЧС и скорую помощь. Самостоятельно подняться _____ не смогла, ее подняли и увезли в больницу. Когда шли по тропе, то держались за высокую траву.

Свидетель _____ пояснила, что 26.06.2025 совершала поездку по джип-туру в группе с истцом. В г.Советске туристов пересадили на джипы, на которых доставили на первую остановку, на которой был осуществлен поход к Зараменской пещере. Когда вышли из джипов, то всех собрали и кратко ознакомили с тем, что будет происходить. Сказали, что по тропе вдоль обрыва будут подходить к пещере, сказали обработаться репеллентами, предупредили, что подход будет происходить по отвесной тропе. Техника безопасности была озвучена устно. Сказали, что тропа узкая, поэтому передвигаемся по одному, следует смотреть под ноги, так как это природный участок, на котором есть камни, деревья. О том, что можно остаться наверху говорили, когда покупала тур, т.е. имели ввиду оценку своих физических возможностей. Об этом говорили и по прибытию на место. Для нее тропа не показалась сложной, но

она моложе истца. При оформлении тура ей была выдана памятка туриста. Покупала тур на сайте и приходила оплачивать его в офис. В офисе при оформлении были выданы все документы. О том, что людям преклонного возраста необходимо оценить риски, было указано на сайте при покупке тура и в памятке.

Заслушав лиц, участвующих в деле, допросив свидетелей, исследовав материалы дела, заслушав заключение прокурора, полагавшего иск подлежащим удовлетворению, суд приходит к следующим выводам.

В соответствии со ст.151 Гражданского кодекса Российской Федерации если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину 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 гражданина, которому причинен вред.

В соответствии со ст.1101 Гражданского кодекса Российской Федерации размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства (ст.14). Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта, порядок и условия оказания экстренной помощи туристам определяются Правительством Российской Федерации (ст.4). 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 (ст.9). При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ст.6).

В соответствии со ст. 4 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

В соответствии со ст. 7 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии с ч.4 ст. 12 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

В соответствии со ст. 14 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

В соответствии со ст. 14 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. 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.

Согласно Правилам оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1852, под исполнителем в 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" (п.2). Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора, в том числе, о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах (п.8). Если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя, в том числе, об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия; о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.) – п.9. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта; услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не должны причинять ущерб материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства (п.17). По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом (субагентом), ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор (п.26).

Из материалов дела судом установлено, что между ИП (агент) и (заказчик) был заключен договор № 48017, датированный 30.04.2025, по условиям которого агент обязуется предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию, забронировать туристский продукт у туроператора, исполнить другие обязанности турагента. Туроператор обязуется сформировать туристский продукт, обеспечить оказание услуг, входящих в туристский продукт. Заказчик обязуется оплатить цену договора в установленные сроки и исполнить иные обязательства,

предусмотренные договором (п.1.1.). Потребительские свойства туристского продукта отражены в заявке на бронирование туристского продукта и (или) бланке-заказе (листе бронирования) и (или) подтверждении бронирования (п.1.2.). Агент заключает настоящий договор по поручению туроператора и совершает юридические и фактические действия на основании договора, заключенного с туроператором (п.1.3.). Обязанности по оказанию услуг, входящих в туристский продукт, возникают у туроператора. Услуги, входящие в туристский продукт, непосредственно оказываются заказчику третьими лицами - туроператором, перевозчиком, отелем и иным средством размещения, страховщиком и прочими лицами, оказывающими услуги, входящие в туристский продукт. Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает туроператор (п.1.4.). Ответственность за качество услуг по договору несет туроператор (п.6.2.).

Согласно приложению к указанному договору, туристы - _____, экскурсионный тур - «По скалам Советска. Джип-тур» 26.06.2025. Договор подписан 18.07.2025 (л.д. 32).

Получение _____ программы тура, памятки туристу до даты проведения тура документально не подтверждено.

В исковом заявлении истец указала, что при оформлении договора менеджер пояснила, что информация о туре размещена на официальном сайте ООО «Мир открытий». В расписке, являющейся приложением к договору от 30.04.2025, имеется указание о том, что заказчик получил полную информацию об условиях путешествия и услугах. Однако, _____ данный факт отрицает, пояснив, что предупреждение для лиц старшего возраста появилось на сайте уже после произошедшего с ней, а ответчиком и третьими лицами _____ не доказано, что за информация была доведена до истца, не доказано проведение с ней инструктажа.

Факт происшествия, явившегося основанием для предъявления требования истцом, именно - во время экскурсии 26.06.2025, не оспаривается сторонами.

Выписным эпикризом КОГКБУЗ «Центр травматологии, ортопедии и нейрохирургии» от 04.07.2025 подтверждается, что _____ находилась на лечении с 26.06.2025 с диагнозом «сочетанная травма. Закрытые неосложненные переломы 3,4,5 ребер справа. Закрытый оскольчатый перелом правой ключицы со смещением. Закрытые неосложненные компрессионно-оскольчатые переломы Th 4,5,6 позвонков. Скальпированная рана лобной области». История заболевания: травма бытовая 26.06.2025, упала с высоты около 10 м. выписана с улучшением, рекомендовано дальнейшее лечение.

По заключению судебно-медицинской экспертизы от 11.07.2025 установленные у _____ телесные повреждения, которые составляют сочетанную тупую травму тела, которая по признаку опасности для жизни причинила тяжкий вред здоровью.

Постановлением следователя Советского межрайонного следственного отдела СУ СК России по Кировской области от 17.07.2025 отказано в возбуждении уголовного дела в отношении _____ по признакам состава преступления, предусмотренного п. «в» ч.2 ст.238 УК РФ, по основаниям п.2 ч.1 ст.24 УПК РФ, то есть, за отсутствием в деянии состава

преступления. В ходе проверки было установлено, что 26.06.2025 в 07.30 час. с туристической группой выехала из г.Кирова в г.Советск. Около 10.00 час. они приехали, группа вышла из автобуса, пересели в автомобили УАЗ «Патриот» и направились к Зараменской пещере, расположенной вблизи д.Зараменье Советского района Кировской области. Туристическую группу сопровождала И., являющаяся исполнителем указанного тура, а также Л. и М. Перед спуском к пещере, находясь на территории смотровой площадки, И. проинформировала туристическую группу о необходимости обработки от клещей репеллентами, правилах поведения на тропе, ведущей к пещере и порядке следования за инструктором по тропе. После этого туристическая группа совместно с впереди идущей И. и замыкающим М. спустилась по тропе к пещере. Дойдя до пещеры и сделав совместную фотографию, туристическая группа направилась по тропе к выходу из пещеры. Находясь вблизи дерева, расположенного рядом с пещерой, И. наступила на тропу, полагая, что под ногами твердая поверхность, после чего земля под ногами И. начала осыпаться, и она упала с тропы с высоты 10,5 м. После этого И. была вызвана бригада скорой медицинской помощи, МЧС.

08.07.2025 И. обратилась в ООО «Мир открытий» с претензией на возврат денежных средств, указав, что в ходе указанного в договоре от 30.04.2025 экскурсионного тура, по пути в Зараменскую пещеру при спуске по узкой и покатой тропе произошел обвал земли (накануне прошли дожди, земля была влажная), в результате чего она упала с высоты около 10 метров и получила многочисленные травмы. Просила вернуть оплаченную ею сумму 3 300 руб., а также компенсировать моральный вред и возместить материальный ущерб на общую сумму 300 000 руб.

В ответе на претензию ООО «Мир открытий» указало, что готово компенсировать сумму, потраченную на приобретение тура, - 4 300 руб., а также расходы на лечение при предъявлении документов, подтверждающих несение данных расходов.

ООО «Мир открытий» моральный вред истцу не компенсировал, посчитав данное требование злоупотреблением правом со стороны потребителя.

Позиция ответчика заключается в том, что истец не оценила собственные возможности, хотя даже в названии тура упоминается, что это именно джип-тур «По скалам Советска». На официальном интернет-сайте Туроператора имеется фото местности и описание маршрута. Туроператор туриста не видел, к ним И. не приходила, всю информацию доводит до заказчика турагент. Вины туроператора в произошедшем не имеется, ни к уголовной, ни к административной ответственности ООО «Мир открытий» не привлекалось.

Истец утверждает, что не имела объективно возможности оценить сложность маршрута, фото на сайте туроператора не демонстрируют такие особенности (л.д. 77), полученная ею информация по туру каких-либо предостережений не содержит (л.д.78).

Оценивая все исследованные по делу обстоятельства, суд считает требования истца подлежащими удовлетворению.

В данном случае отказ в возбуждении уголовного дела по ст. 238 ч. 2 п. «в» УК РФ, на что в том числе ссылается ответчик, не снимает с него гражданско-правовой ответственности. Сторонами не оспаривается, что травма была получена истцом именно во время проведения экскурсии. Туроператором является ООО «Мир открытий». Потребитель имеет право на безопасность услуги. С учетом вышеприведенных положений закона именно туроператор отвечает перед туристами за действия третьих лиц, в т.ч. за предоставление необходимой и достоверной информации о реализуемом турагентом (в данном случае с ИП _____) туристском продукте. Требования истца являются обоснованными.

Истец представила медицинские документы о том, что до настоящего времени проходит лечение и реабилитацию по поводу полученной травмы (л.д. 72-74 т. 1, л.д. 244-248 т. 1, л.д. 9-10 т. 2), после реабилитации рекомендовано освидетельствование на МСЭ.

Под туристским продуктом понимается 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 (абз. 12 статьи 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

В соответствии с абзацем 6 статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В силу положений статьи 14 указанного Закона под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

В соответствии с пунктом 4 статьи 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

В пп. 28 и 44 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, что при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

Судом установлено и следует из материалов дела, что экскурсионная

услуга приобретались истцом у ответчика и в ходе исполнения названной услуги (экскурсии) не была обеспечена безопасность истца, что повлекло причинение вреда ее здоровью.

Суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда в размере 200 000 рублей, при этом учитывает характер телесных повреждений, причинивших вред здоровью, полученных истцом, причинение именно тяжкого вреда здоровью истца, характер причиненных ей нравственных страданий, длительный период лечения и восстановления после полученной травмы, фактические обстоятельства дела, наличие вины ответчика, которая выразилась в том, что туроператор, реализуя туристский продукт, не обеспечил до заключения договора потребителем предоставление полной и достоверной информации о приобретаемом туре, не обеспечил безопасность предоставленной услуги, то есть, она была оказана некачественно, а также принципы разумности и справедливости.

В соответствии с пунктом 6 статьи 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.

Направление претензии в ООО «Мир открытий» подтверждается материалами дела. Претензия от 08.07.2025 содержала, в том числе, требование о компенсации морального вреда, которое ответчик не удовлетворил, поэтому штраф подлежит взысканию.

Истец, кроме того, заявила о взыскании судебных расходов в размере 648 руб.

В соответствии со ст. 94 ГПК РФ, к издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся связанные с рассмотрением дела почтовые расходы, понесенные сторонами, другие признанные судом необходимыми расходы.

В соответствии со 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 частью второй статьи 96 настоящего Кодекса.

Расходы в заявленной истцом сумме подтверждены копией кассового чека от 21.08.2025 на сумму 193 руб. о направлении заказного письма в ООО «Мир открытий» (л.д. 58-59), копиями товарных и кассовых чеков от 16.09.2025, 09.10.2025, 10.10.2025 об оплате услуг за распечатку документов для суда на сумму 235 руб., 120 руб., 100 руб. Данные расходы были необходимы для подачи в суд искового заявления (ст. 132 ГПК РФ), поэтому подлежат взысканию с ответчика.

Руководствуясь статьями 194-198 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Иск _____ (паспорт _____) к ООО «Мир

открытий» (ИНН

1) удовлетворить.

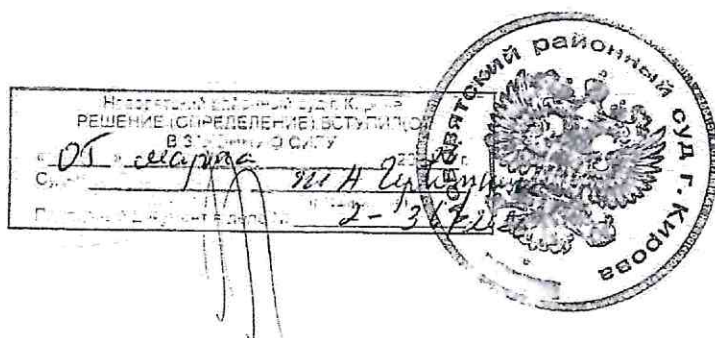
Взыскать с ООО «Мир открытий» в пользу
компенсацию морального вреда 200 000 руб., штраф 100 000 руб.,
в возмещение судебных расходов 648 руб.

Решение может быть обжаловано в Кировский областной суд через
районный суд в течение месяца со дня принятия решения в окончательной
форме, то есть, с 04.02.2026.

Судья



Ж.А.Червоткина



Правительство Республики Саха

г. Кирова

пронумеровано
печатью
подпись

