

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

20 января 2026 года

г. Канск

Канский городской суд Красноярского края в составе:
председательствующего судьи Сорокиной Е.М.,
при секретаре Якушенко В.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому
заявлению к ООО «Регион Туризм» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

обратился в суд с иском к ООО «Анекс Туризм» о защите прав
потребителя, мотивировав свои требования тем, что 14.03.2025 в г.Канске между
(потребитель) и ООО «Велл-Канск», действующим о поручении ООО
«Анекс Туризм» (исполнитель), заключен договор оказания туристических услуг. В
пакет туристических услуг, оказываемых исполнителем, входили: проживание в отеле I
Dee Hotel (Тайланд, Пхукет) в период с по с завтраками,
групповой трансфер. Стоимость услуг составила руб. 220 000 в период
оказания услуг автобус, на котором осуществлялся групповой трансфер по маршруту
аэропорт – отель I Dee Hotel, стал участником дорожно-транспортного происшествия, в
результате которого истцу причинен вред здоровью. В. получил ушибы
головы, порезы и ушибы правой руки. В дальнейшем в период отдыха истцу
оказывалась медицинская помощь в виде обработки и перевязки ран на руке. В
результате ДТП истец испытал сильную физическую боль и нравственные страдания,
переживания по поводу необходимости дальнейшего восстановления здоровья, а также
невозможности полноценно провести время отдыха. Претензия, направленная в адрес
ответчика не исполнена. Полагает, что имеет право на возврат денежных средств,
уплаченных по договору оказания туристических услуг, взыскание неустойки, штрафа
компенсацию морального вреда. На основании вышеизложенного, с учетом уточнения
и заменой ответчика на надлежащего ООО «Регион Туризм», просил взыскать с
ответчика в свою пользу денежные средства в размере руб., уплаченных по
договору оказания туристических услуг от , неустойку за период с 25.10.2025
по 25.10.2025 в размере руб., а далее с по день фактического
исполнения обязательства по возврату денежных средств в размере 9 300 рублей,
компенсацию морального вреда в размере 3200 рублей, штраф – 50 % от
присужденной суммы судом.

Определением суда от 01.08.2025 к участию в деле в качестве третьего лица, не
заявляющего самостоятельные требования на предмет иска, привлечено ООО «Велл-
Канск».

Определением суда от 10.09.2025 к участию в деле в качестве третьего лица, не
заявляющего самостоятельные требования на предмет иска, привлечено СПАО
«Ингосстрах».

Определением суда от 30.09.2025, занесенным в протокол судебного заседания, к
участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельные требования
на предмет иска, привлечено Управление Роспотребнадзора Красноярского края.

Определением суда от 28.11.2025 года произведена замена ненадлежащего ответчика ООО «Анекс-Туризм» на надлежащего ООО «Регион Туризм», ООО «Анекс Туризм» привлечено к участию в деле в качестве третьего лица.

В судебном заседании представитель истца Демин Д.Э. (по доверенности) требования поддержал с учетом уточнений в полном объеме, по изложенным в иске основаниям, дополнил, что после получения травм истец обратился в больницу Пхукета, где ему обработали раны, ушибы рук и головы. Истец обратился в больницу Пхукета, так как порезы были глубокими, он вынужден был проходить лечение. После травм истцу не был обеспечен выезд в Россию, он был вынужден оставаться на Пхукете, истец находился все время в отеле, не мог посещать пляж, не мог организовать свой отъезд, чувствовал свою небезопасность. Никакая компенсация на территории Таиланда истцу предложена не была, в счет компенсации морального вреда бесплатно экскурсии не предлагались.

Представитель ответчика ООО «Регион Туризм» в судебное заседание не явился, о месте и времени рассмотрения дела уведомлен должным образом, согласно представленным письменным пояснениям, между ООО «Регион Туризм» и ООО «Велл-Канск» заключен агентский договор путем акцепта турагентом публичной оферты, размещенной на сайте www.anextour.com. 14.03.2025 от ООО «Велл-Канск» в ООО «Регион Туризм» поступила заявка на бронирование туристского продукта на имя истца, которая включала в себя комплекс услуг: размещение в отеле с 22.03.2025 по 02.04.2025, перевозка воздушным судном по маршрутам Красноярск - Пхукет 22.03.2025 и Пхукет - Красноярск 02.04.2025; перевозка (трансфер) по маршруту аэропорт - отель - аэропорт 22.03.2025 и 02.04.2025; страхование на период путешествия. Заявка была оплачена в размере _____ рублей. Лицо, непосредственно формирующим туристский продукт является иностранный туроператор компания «Anex Tourism Worldwide DMCC». Для организации перевозки туристов по маршруту аэропорт-отель был предоставлен автобус, соответствующий всем нормам безопасности. После произошедшего ДТП компанией были предприняты все необходимые меры для оказания помощи. _____ была предложена компенсация в размере _____ бат и экскурсия НКТ MAJESTIC ANDAMAN. Но

_____ отказался от предложения принимающей компании. По результату рассмотрения обращения истца ООО «Регион Туризм» выплатило часть стоимости тура в размере _____ руб. В качестве компенсации морального вреда было принято решение выплатить _____ В. _____ рублей, в общей сумме было выплачено _____ руб. Требования предъявлены при отсутствии вины ООО «Регион Туризм», а также при отсутствии причинно-следственной связи между какими-либо действиями ООО «Регион Туризм» и моральным вредом истцу, считают требование о взыскании суммы в размере _____ руб., не справедливым, завышенным и не законным. Со стороны ООО «Регион Туризм» отказа в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя не было, ответчик удовлетворил требования о выплате стоимости туристского продукта и о компенсации морального вреда сразу же после получения претензии. В случае если, суд сочтет необходимым взыскать с ООО «Регион Туризм» неустойку и штраф, просили уменьшить размер штрафа в соответствии со ст. 333 ГК РФ.

Представитель третьего лица ООО «Велл-Канск», в судебное заседание не явилась, о месте и времени рассмотрения дела уведомлен должным образом.

Представитель третьего лица СПАО «Ингосстрах» в судебное заседание не явился, уведомлен должным образом.

Представитель третьего лица Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в судебное заседание не явился, уведомлен должным образом, представил в суд



заключение в целях защиты прав потребителя, согласно которому требования истца подлежат удовлетворению.

Суд, с учетом мнения представителя истца, на основании ст. 167 ГПК РФ, полагает возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц.

Заслушав представителя истца, исследовав письменные материалы дела, суд полагает, что исковые требования подлежат частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В соответствии с ч. 1 ст. 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон об основах туристской деятельности) туристский продукт - 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.

Указанный Закон о туристской деятельности определяя права туриста, в ст. 6 устанавливает, что при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право, в том числе, 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.

Согласно положениям ст. 9 Закона об основах туристской деятельности 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 (ч. 2).

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 (ч. 3).

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 (ч. 4).

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 (ч. 5).

Частью 1 ст. 10 Закона об основах туристской деятельности предусмотрено, что реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях

оказанной услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами, или в установленном ими порядке, предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу соответствующую данным требованиям.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Пункт 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» предусматривает, что при применении законодательства 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 неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались 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 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

Нормы ст. 1064 ГК РФ устанавливают общие основания ответственности за причинение вреда, в ее п. 1 предусмотрено, что вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Согласно п. 2 этой статьи лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине. Законом может быть предусмотрено возмещение вреда и при отсутствии вины причинителя вреда.

В силу п. 1 ст. 1099 ГК РФ основания и размер компенсации гражданину морального вреда определяются правилами, предусмотренными главой 59 «Обязательства вследствие причинения вреда» ГК РФ (статьи 1064 - 1101) и статьей 151 ГК РФ.

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 (ст. 151 ГК РФ).

Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации 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 (п. 2 ст. 1101 ГК РФ).

Согласно п. 1 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» за нарушение прав



потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Согласно 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается.

Как установлено в судебном заседании, 14.03.2025 в г. Канске между [] и ООО «Велл - Канск» (Агент), в лице директора Воробьевой Н.А., действующим по поручению ООО «Регион Туризм», заключен договор оказания туристических услуг.

Согласно Приложения №1 к указанному договору: заказчиком туристических услуг является [], приобретателем туристических услуг является он же, исполнителем туристических услуг указан ООО «Анекс Туризм» (ИНН 7743184470).

Вместе с тем, как установлено в судебном заседании фактически исполнителем туристических услуг являлось ООО «Регион Туризм», что подтверждается заявкой от 14.03.2025 года, сведениями о подтверждении бронирования предоставленными ООО «Регион Туризм», и самим ответчиком ООО «Регион Туризм».

Общая стоимость туристических услуг составила [] руб. [] оплачен тур в размере [] руб. 14.03.2025, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру № [] Денежные средства приняты кассиром/гл.бухгалтером Воробьевой Н.А. ООО «Велл-Канск».

Турагентом (ООО «Велл-Канск») был забронирован туристский продукт № 11208522 для туриста – [].

Сумма денежных средств в размере [] руб. (уплаченная по договору за минусом агентского вознаграждения), перечислена директором ООО «Велл-Канск» Воробьевой Н.А. туроператору ООО «Регион Туризм» по платежному поручению № [] 14.03.2025.

ООО «Регион Туризм» реализует туристский продукт на территории РФ, сформированный иностранным туроператором компанией Tourism Worldwide PMCC» на основании Агентского соглашения № 11-AMR2016-DN от 01.11.2016, в котором указано что ООО «Регион Туризм» имеет право использования товарного знака «anex tour» на территории Российской Федерации.

Между ООО «Регион Туризм» и ООО «Велл-Канск» заключен агентский договор путем акцепта турагентом публичной оферты, размещенной на сайте www.anextour.com.

Согласно п. 1.1. агентского договора ТУРАГЕНТ обязуется от своего имени и за счет ТУРОПЕРАТОРА совершать за вознаграждение юридические и иные действия по продвижению и реализации Туристам или иным заказчикам (далее-Туристы) туристского продукта ТУРОПЕРАТОРА (далее - Услуги), забронированного ТУРАГЕНТОМ на сайте www.anextour.com.

14.03.2025 от ООО «Велл-Канск» в ООО «Регион Туризм» поступила заявка на бронирование туристского продукта на имя туриста []. Заявке был присвоен номер 11208522. Заявка на бронирование включала в себя комплекс услуг:

- размещение в отеле I Dee Hotel 3 *** (Пхукет (Патонг)) 14.03.2025 - 07.04.2025

Superior (SGL), BB;

- перевозка воздушным судном по маршрутам Красноярск - Пхукет 22.03.2025 и Пхукет - Красноярск 02.04.2025;

- перевозка (трансфер) по маршруту аэропорт - отель - аэропорт 22.03.2025 и 02.04.2025;

- страхование на период путешествия.

Согласно представленному в материалы дела полису/договору страхования.

СПАО «Ингосстрах», срок действия договора страхования с 22.03.2025 по 02.04.2025, при этом застрахованными рисками являются - медицинские расходы со страховой суммой евро, франшиза евро.

22.03.2025 в период оказания туристической услуги автобус, на котором осуществлялся групповой трансфер по маршруту аэропорт - отель I Dee Hotel, стал участником дорожно-транспортного происшествия, в результате которого истцу был причинён вред здоровью.

Как следует из текста искового заявления и подтверждается пояснениями представителя истца, получил телесные повреждения в виде ушибов головы, порезов и ушибов правой руки. Ему была оказана медицинская помощь в виде обработки и перевязки ран на руке. Истец до вылета был вынужден проживать в отеле. ООО «Регион Туризм» оказал некачественные услуги – небезопасное доставление от аэропорта до отеля. После травм истец находился все время в отеле, не мог посещать пляж, не мог организовать свой отъезд, чувствовал свою небезопасность. Истец обратился в больницу Пхукета, так как порезы были глубокими, он вынужден был проходить лечение.

Обращение истца за медицинской помощью подтверждается в том числе документом больницы провинции Пхукет от 23.03.2025 года, согласно которому имело место обращение за медицинской помощью истца в связи с наличием ран.

Как следует из ответа на запрос суда от СПАО «Ингосстрах», по поводу наступления страхового случая 22.03.2025 в Компанию никто не обращался.

Истцом в адрес ООО «Анекс Туризм» была направлена претензия с требованием осуществить возврат денежных средств в размере руб., уплаченных по договору оказания туристических услуг, компенсации морального вреда в размере руб.

ООО «Анекс Туризм» дан ответ заявителю о проведении проверки по заявленным требованиям.

Из возражений ООО «Анекс Туризм» на исковое заявление следует, что между Турагентом ООО «Велл-Канск» ИНН 2450028271 и ООО «Анекс Туризм» ИНН 7743184470 отсутствуют договорные отношения. Оплаты за предоставление каких-либо услуг для истца в ООО «Анекс Туризм» не поступало, туристский продукт для истца не формировало.

В адрес ответчика ООО «Регион Туризм» истцом 14.10.2025 года направлена претензия с предложением урегулировать спор в досудебном порядке с требованием осуществить возврат денежных средств в размере руб., уплаченных по договору оказания туристических услуг, компенсации морального вреда в размере руб.

По результату рассмотрения обращения истца ООО «Регион Туризм» выплатило стоимость тура в размере руб., в качестве компенсации морального вреда было принято решение выплатить руб., в общем размере было выплачено руб., что подтверждается платежным поручением № от 23.10.2025.

Принимая решение о взыскании с ответчика в пользу истца денежных средств в размере руб., уплаченных по договору оказания туристических услуг, суд исходит



из следующего.

Согласно ст.6 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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.

Как было указано ранее, в силу ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказанной услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами, или в установленном ими порядке, предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу соответствующую данным требованиям.

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 (ст.7 Закона «О защите прав потребителей»).

Исполнителем была оказана услуга по трансферу истца, которая в результате повлекла причинение вреда здоровью. Таким образом, были нарушены права истца на оказание качественной и безопасной услуги, а равно услуги ненадлежащего качества.

В силу п.1 ст.29 Закона «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Оценивая представленные доказательства в их совокупности, суд полагает, что услуги по договору оказания туристических услуг 14.03.2025 оказаны истцу ответчиком не в полном объеме с недостатками, которые не могут быть устранены.

Материалами дела подтверждается, что ответчик действий, направленных на эффективную защиту прав и законных интересов истца, не выполнил, что свидетельствует о ненадлежащем качестве оказанных услуг.

При этом, в силу положений Закона «О защите прав потребителей» именно исполнитель обязан доказать факт понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

Однако, в нарушение ст.56 ГПК РФ, ответчиком факт понесенных им расходов, связанных с предоставлением туристических услуг в рамках договором не доказан.

Исполнителем не представлено доказательств исполнения своих обязательств по договору оказания туристических услуг 14.03.2025 в полном объеме и надлежащего качества, а также доказательств того, что исполнителем были понесены фактические расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору.

Таким образом, причинение вреда здоровью истца в результате дорожно-транспортного происшествия, то есть вследствие ненадлежащего оказания туристской услуги, включающей в себя, в том числе, трансфер автобусом, вызвавшее физические и нравственные страдания, является существенным недостатком туристических услуг, оказываемых ответчиком. Следовательно, истец как потребитель туристических услуг имеет право на возврат денежных средств в размере руб., уплаченных по договору оказания туристических услуг от 14.03.2025, из расчета руб. – 5 руб. (ранее выплаченное возмещение) = руб.

Разрешая требования истца о взыскании неустойки, суд приходит к следующему.

Согласно статье 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

15.10.2025 ООО «Регион Туризм» получена претензия истца об осуществлении возврата денежных средств, уплаченных по договору оказания туристических услуг от 14.03.2025, возмещении морального вреда.

Согласно п.п.1,3 ст.31 Закона «О защите прав потребителей» требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок начисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст.28 настоящего Закона.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени) (п.5 ст.28 Закона «О защите прав потребителя»).

Согласно ст. 193 ГК РФ если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Таким образом, окончанием срока исполнения требования по претензии истца приходится на 27.10.2025, следовательно, размер неустойки за период с 28.10.2025 по 20.01.2026 (по дате вынесения решения) составит 2390 руб. исходя из следующего расчета: ($\times 3\% \times 87$ дней).

Суд считает возможным на основании ст. 333 ГК РФ и заявления ответчика снизить размер неустойки.

Применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

В силу данных разъяснений уменьшение неустойки является правом суда, реализуемым им по своему усмотрению, исходя, в том числе, из необходимости



соблюдения баланса прав и интересов сторон спорного правоотношения, сопоставления размера начисленной неустойки с последствиями нарушенного обязательства.

Уменьшение размера неустойки является допустимым. Неустойка наряду со штрафом является мерой гражданско-правовой ответственности, носит компенсационный характер, неустойка не должна служить средством обогащения, поскольку направлена на восстановление прав, нарушенных вследствие ненадлежащего исполнения обязательств, а потому должна соответствовать степени соразмерности заявленного истцом размера неустойки последствиям нарушения обязательства.

Принимая во внимание характер нарушения прав истца, учитывая фактические обстоятельства дела, руководствуясь принципом разумности и справедливости, неустойка в размере руб. является несоразмерной последствиям нарушения обязательства и должна быть уменьшена до руб.

По мнению суда, данный размер неустойки отвечает ее задачам, установленным законодательством о защите прав потребителей, соответствует обстоятельствам дела, характеру спорных правоотношений, степени недобросовестности ответчика и не нарушает баланс интересов сторон спорного правоотношения.

Исковые требования истца о взыскании неустойки за период с года по день фактического исполнения обязательства по возврату денежных средств в размере руб. удовлетворению не подлежат, поскольку лимит по неустойке за период с 20.05.2025 по 20.01.2027 (по дате вынесения решения) исчерпан.

Разрешая спор о возмещении морального вреда, суд приходит к выводу, что именно на ООО «Регион Туризм» как на туроператоре лежит ответственность за компенсацию морального вреда, причиненного истцу в связи с повреждением здоровья и нарушения прав истца, как потребителя туристической услуги, что ответчиком, исполнившим в добровольном порядке частично требования истца, не оспаривалось.

Между тем, ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» определяет, что размер компенсации морального вреда определяется судом.

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 (часть 2 статьи 151 ГК РФ).

В пунктах 27, 28 и 30 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 15.11.2022 № 33 разъяснено, что при определении размера компенсации морального вреда судам следует принимать во внимание, в частности: существо и значимость тех прав и нематериальных благ потерпевшего, которым причинен вред (пункт 27).

При определении размера компенсации морального вреда судом должны учитываться требования разумности и справедливости. В связи с этим сумма компенсации морального вреда, подлежащая взысканию с ответчика, должна быть соразмерной последствиям нарушения и компенсировать потерпевшему перенесенные им физические или нравственные страдания, устранить эти страдания либо сгладить их остроту. Судам следует иметь в виду, что вопрос о разумности присуждаемой суммы должен решаться с учетом всех обстоятельств дела, в том числе значимости компенсации относительно обычного уровня жизни и общего уровня доходов граждан, в связи с чем исключается присуждение потерпевшему чрезвычайно малой, незначительной денежной суммы, если только такая сумма не была указана им в исковом заявлении (пункт 30).

В удовлетворении остальных исковых требований - отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Регион Туризм» (ОГРН 1137746598769, ИНН 7706797581) в доход местного бюджета госпошлину в размере – 9690,64 руб.

Решение может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Красноярском краевом суде через Канский городской суд в течение месяца с момента вынесения решения в окончательной форме.

Председательствующий:

Е.М.Сорокина

Мотивированное решение изготовлено 06.02.2026 года.

Копия верна:Судья

Е.М.Сорокина

Документ подписан
электронной подписью

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 008267A58978CAD47DC6B22DC8F085045A
Владелец Сорокина Елена Михайловна
Действителен с 31.01.2025 по 28.04.2026