

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

26 ноября 2025 года г. Красноярск

Свердловский районный суд г.Красноярска в составе:
председательствующего судьи Вергасовой С.Л.,
при ведении протокола секретарем судебного заседания Смолиной А.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску к
ООО «КРАСТРЭВЕЛ», ООО «Планета Трэвел» о защите прав потребителя,
УСТАНОВИЛ:

Истец обратился в суд с иском к ООО «КРАСТРЭВЕЛ», ООО «Планета Трэвел» о защите прав потребителя, мотивировав требования тем, что ДД.ММ.ГГГГ между и ООО «Планета Трэвел» (действующему по поручению ООО «КРАСТРЭВЕЛ») был заключен договор о реализации туристического продукта №, по оказанию комплекса услуг, входящих в туристический продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в заявке на бронирование №. Общая стоимость туристического продукта составила руб., период с 19.08.2024 по 08.09.2024 года. В период оказания услуг, при размещении туристов в отеле указанном туроператором, ДД.ММ.ГГГГ из бунгало, где проживал истец был украден сейф в котором находились денежные средства в сумме (USD), что в рублях составило на ДД.ММ.ГГГГ –коп. По факту кражи было сделано заявление в полицию. Претензия, направленная в адрес туроператора ООО «КРАСТРЭВЕЛ» оставлена без удовлетворения. Истец полагает, что услуга оказана ненадлежащего качества, в связи с чем, с учетом уточнения требования, просит взыскать в солидарном порядке с ООО «КРАСТРЭВЕЛ», ООО «Планета Трэвел»: стоимость ненадлежащим образом оказанной услуги по проживанию в отеле Baan Vanida Garden Resort Karon 3* (Карон, Пхукет, Тайланд) в сумме 43 825 руб.; компенсацию морального вреда в сумме руб., неустойку за период с 16.11.2024 по 26.11.2025 года в сумме. коп., штраф; убытки в размере (USD), что в рублях составило на 31.08.2024 года –коп.

Определением суда от ДД.ММ.ГГГГ производство по делу № по иску к ООО «КРАСТРЭВЕЛ», ООО «Планета Трэвел» о взыскании в солидарном порядке с ООО «КРАСТРЭВЕЛ», ООО «Планета Трэвел» стоимости ненадлежащим образом оказанной услуги по проживанию в отеле Baan Vanida Garden Resort Karon 3* (Карон, Пхукет, Тайланд) в сумме руб. прекращено, в связи с отказом истца от иска в указанной части.

Истец в судебное заседание не явился, о месте, дате и времени судебного заседания извещен своевременно и надлежащим образом, об уважительности причин неявки суд не уведомил, ходатайств не предоставил, доверил представление своих интересов представителю (доверенность от ДД.ММ.ГГГГ № <адрес>2), которая в судебное заседание не явилась, о месте и времени судебного заседания извещалась своевременно и надлежащим образом, ходатайствовала о рассмотрении дела в отсутствие истца и представителя.

Представитель ответчика ООО «КРАСТРЭВЕЛ» - (доверенность от ДД.ММ.ГГГГ) в судебное заседание не явилась, о месте и времени судебного заседания извещалась своевременно и надлежащим образом, ранее направляла возражения на иск, согласно которым просит отказать в иске, поскольку случившаяся ситуация с истцом не связана с приобретенным турпродуктом. Услуги по договору (авиаперелету, трансферу, плану питания и услугам в отеле,

предоставлена информация о турпродукте) оказаны в полном объеме. В случае удовлетворения требований, ходатайствовала о снижении размера неустойки, штрафа, а также компенсации морального вреда (т.1 л.д. 80-82).

Представитель ответчика ООО «Планета Трэвел» - (доверенность от ДД.ММ.ГГГГ) в судебное заседание не явилась, о месте и времени судебного заседания извещалась своевременно и надлежащим образом, ранее направляла возражения на иск, согласно которым просит отказать в иске, указав, что является ненадлежащим ответчиком по делу, туристический продукт был сформирован туроператором ООО «Крастрэвел».

Третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора, в судебное заседание не явилась, о времени и месте его проведения была извещена своевременно и надлежащим образом, в ходе рассмотрения дела пояснила, что они с проживают одной семьей, имеют общий бюджет.

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, ООО «Пегас Туристик» в судебное заседание не явился, о времени и месте его проведения был извещен своевременно и надлежащим образом, заявлений, ходатайств суду не представил.

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю – в судебное заседание не явилась, ходатайствовала о рассмотрении дела в отсутствие представителя управления, направила заключение, в котором указала на законность и обоснованность исковых требований (т.2 л.д.91-94).

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора СВАНДООР ТУРИЗМ ОТЕЛЬ ИШЛЕТМЕДЖИЛИНГ ИНШААТ САНАЙИ ВЕ ТИДЖАРЕТАНОНИМ ШИРКЕТИ в судебное заседание не явился, о времени и месте его проведения был извещен своевременно и надлежащим образом, заявлений, ходатайств не представил.

При указанных обстоятельствах суд считает возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившихся участников процесса, надлежащим образом извещенных о времени и месте рассмотрения дела, в порядке ст. 167 ГПК РФ.

Исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

Согласно ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 132) туроператорской является деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (туроператором).

Реализацией туристского продукта признается деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

В силу абзаца 4 части 6 статьи 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" к существенным изменениям обстоятельств относится, в том числе невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Из содержания части 5 статьи 10 Закона следует, что каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации

туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, 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 ст. 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик). Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Кроме того, в названной норме права отмечено, что продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, - от своего имени.

В договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться, среди прочего, взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за не предоставление или предоставление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Из анализа указанных норм права следует, что туроператор в силу закона несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). При этом агентским договором могут предусматриваться условия взаимной ответственности туроператора и турагента, а также ответственность каждого из них как за недостоверность предоставленной информации, так и за ненадлежащее исполнение обязательств по договору.

В соответствии со ст.14 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также

нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

В соответствии с п. 1 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 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 ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

В соответствии со ст.7 Закона Российской Федерации "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.

Пунктом 1 ст.14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" предусмотрено, что 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. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона.

Согласно п.5 ст.393 ГК РФ размер подлежащих возмещению убытков должен быть установлен с разумной степенью достоверности. Суд не может отказать в удовлетворении требования кредитора о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства, только на том основании, что размер убытков не может быть установлен с разумной степенью достоверности. В этом случае размер подлежащих возмещению убытков определяется судом с учетом всех обстоятельств дела исходя из принципов справедливости и соразмерности ответственности допущенному нарушению обязательства.

Пунктом 1 статьи 779 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что 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.

На основании части 1 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации при этом заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Аналогичные положения приведены в статье 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей", согласно которой 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 соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" 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.

Согласно статье 39.1 Закона о защите прав потребителей Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Постановлением от 18 ноября 2020 г. № 1852 Правительство Российской Федерации в соответствии со статьей 39.1 Закона о защите прав потребителей, статьями 3.1 и 4 Закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации утвердило Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

В соответствии с абзацем 2 пункта 2 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации № 1852 от 18 ноября 2020 года, под исполнителем в настоящих Правилах понимаются туроператор, заключающий потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта по поручению и на основании договора с туроператором, сформировавшим туристский продукт.

В силу статьи 29 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" 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.

Согласно статье 15 Гражданского кодекса Российской Федерации Лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Согласно ч. 1 ст. 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Как установлено судом и следует из материалов дела, ДД.ММ.ГГГГ между и ООО «Планета Трэвел», действующему по поручению ООО «КРАСТРЭВЕЛ», был заключен договор о реализации туристического продукта №TUR-15/10/2024-2, предметом которого является оказание заказчику комплекса услуг, входящих в туристический продукт, полный перечень и потребительские свойства которого указаны в заявке на бронирование № (т.1 л.д.8-9).

Согласно заявке на бронирование № истцом приобретен тур в Тайланд, Пхукет с 19.08.2024 – 08.09.2024 года, с размещением туристов . и. в отеле Baan Vanida Garden Resort Karon 3* (Карон, Пхукет, Тайланд), категория номера – бунгало, DBL (двухместный), тип питания – ВВ (только завтраки). Общая стоимость туристического продукта составила . (т.1 л.д.9-10).

Обязательства по оплате туристического продукта исполнены истцом в полном объеме, что не оспаривалось в ходе судебного разбирательства и подтверждается справками по операции (т.2 л.д. 42,50,53)

В соответствии с подпунктом «а» пункта 3.1 договора ООО «Планета Трэвел» обязано предоставить заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах туристического продукта, а также информацию, предусмотренную к заявке на бронирование.

Согласно агентскому (субагентскому) договору № № от ДД.ММ.ГГГГ, турагент ООО «Планета Трэвел» обязуется за вознаграждение по поручению туроператора ООО «КРАСТРЭВЕЛ», заключать от своего имени, от имени туроператора договоры о реализации туристического продукта или туристической услуги в сфере международного и внутреннего туризма, а также совершать действия по их продвижению (т.1 л.д.52-78).

Агентом из суммы туристического продукта – руб. была удержана комиссия в размере 4 999 руб. 38 коп., а сумма в размере коп. перечислена туроператору, что подтверждается чеками по операции от ДД.ММ.ГГГГ и от ДД.ММ.ГГГГ (т.1 л.д.217-222).

Из ежедневного отчета по делу № (т.1 л.д.23) следует, что ДД.ММ.ГГГГ в 23.44 часов в королевскую полицию Тайланда обратился турист., со слов которого они с гражданкой. ДД.ММ.ГГГГ остановились в отеле Baan Vanida Garden Resort Karon 3*, № бунгало 120. ДД.ММ.ГГГГ, примерно в 5.50 часов вышел из номера по делам, вернувшись обратно в 21.15 часов обнаружил, что предметы в сейфе пропали, а именно наличные денежные средства в сумме (USD), что по курсу RUB составляет коп, загранпаспорт на имя. Кто совершил кражу, не известно (т.1 л.д.23).

Таким образом, судом установлено, что ДД.ММ.ГГГГ из номера (бунгало) истца в отеле был украден сейф.

ДД.ММ.ГГГГ истцом в адрес ответчика ООО «КРАСТРЭВЕЛ» направлена претензия о возврате уплаченной по договору денежной суммы и возмещения убытков в связи с некачественным оказанием услуг (т.1 л.д. 26-27,28).

Согласно ответу туроператора ООО «КРАСТРЭВЕЛ» обязательства по бронированию тура были оказаны, в качестве извинений и в знак понимания случившейся ситуации, отелем предоставлено трех – разовое питание до окончания тура, а также выплата в размере бат. не представлено доказательств того, что денежные средства в заявленной сумме находились в сейфе. Согласно предварительно представленной от принимающей стороны информации, сейф был найден, когда его нашли, он был заперт, после вскрытия внутри сейфа оказалось только 2 паспорта, в связи с чем, требования Захарова И.В. оставлены без удовлетворения (т.1 л.д.29).

Установив, что действиями третьих лиц, в лице иностранного отеля Baan Vanida Garden Resort Karon 3* (Карон, Пхукет, Тайланд), привлеченного туроператором для исполнения части обязательств перед туристом (услуги проживания и питания туристов в отеле) имуществу истца был причинен ущерб (из личного номера (бунгало) истца был похищен сейф с денежными средствами и заграничными паспортами), суд приходит к выводу о том, что в силу статьи 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" за действия указанного третьего лица, не обеспечившего безопасность для сохранности имущества туристов на территории отеля, в котором проживали истец и третье лицо., несет ответственность туроператор ООО «КРАСТРЭВЕЛ».

В обоснование заявленных требований истец ссылается на то, что в сейфе, украденном ДД.ММ.ГГГГ из номера (бунгало) истца в отеле, находились

денежные средства в сумме долларов США, что по курсу RUB составляет руб. 60 коп.

Согласно справке о совершении операции с наличной валютой № от ДД.ММ.ГГГГ истцом была проведена операция с наличной валютой в размере долларов США по паспорту гражданина РФ.

Из справки о совершении операции с наличной валютой от ДД.ММ.ГГГГ следует, что операция с наличной валютой на сумму долларов США была проведена гражданином РФ, который является, как пояснила представитель истца, отцом истца. Однако документального подтверждения передачи . указанной суммы. истцом не представлено.

Таким образом, доказательств приобретения суммы долларов США и прибытия с указанной суммой на территорию отеля Baan Vanida Garden Resort Karon 3*(Карон, Пхукет, Тайланд) истцом не представлено.

Вместе с тем, суд полагает установленным факт закладки в сейф денежных средств истца.

Так, свидетель в ходе рассмотрения дела пояснила, что с истцом и К.А. она знакома около 10 лет, они вместе прилетели отдыхать в Тайланд. В момент кражи денежных средств и паспортов . и . находились на экскурсии. Со слов . . знает, что у . была с собой сумма денег долларов, перед экскурсией при . открыла сейф, пересчитала деньги, посмотрела паспорта, взяла . долларов и закрыла сейф, бунгало, и они уехали. В поездке везде рассчитывалась , было запланировано, что если не хватит денег, то . и . одолжат . Примерно в течение недели они помогали ей финансово. Денежные средства, которые закладывала в сейф, лично не пересчитывала.

Разрешая спор, суд принимает во внимание установленные выше обстоятельства кражи сейфа, в котором находились денежные средства и заграничные паспорта и .

Также суд учитывает, что истцом не доказан размер помещенной в сейф суммы.

Вместе с тем, судом установлено, что истец и третье лицо , которые после совершенной кражи остались пребывать на отдыхе за границей без денежных средств, необходимых для приобретения еды, одежды, развлечений и т.д., вынуждены были обратиться за помощью к родственникам в России.

Допрошенная в ходе судебного разбирательства свидетель , сестра истца, пояснила, что ее брат и . поехали отдыхать в Тайланд, откуда позвонили и сообщили, что у них из сейфа украли деньги. Чтобы они не остались без денег, помогла им, перевела . рублей.

Согласно ответу ПАО «Сбербанк» ДД.ММ.ГГГГ на принадлежащий Миллер К.А. счет № поступили денежные средства в сумме руб. (т. 2 л.д. 80-81).

В ходе рассмотрения дела . пояснила, что впоследствии, в период пребывания в Тайланде, эта сумма, за минусом процента за снятие, была ею снята для совместного использования с истцом, позже возвращена .

Указанные обстоятельства подтверждаются чеками, справкой по операции, выпиской ПАО «Сбербанк» по счету (т.2 л.д.118-120).

Принимая во внимание установленные выше обстоятельства, учитывая, что истец, ввиду совершенной кражи, был лишен возможности пользоваться в полном объеме привезенной им в Тайланд суммой денежных средств, вынужденно понес убытки в виде займа у сестры денежной суммы в размере . рублей, суд приходит к выводу о том, что права истца , как потребителя, нарушены ответчиком ООО «КРАСТРЭВЕЛ», что является основанием для взыскания с ООО «КРАСТРЭВЕЛ» в пользу истца указанных убытков в размере . рублей.

В силу ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей" за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Исходя из положений ст. ст. 22, 23 Закона "О защите прав потребителей", учитывая, что претензия потребителя о возврате денежных средств, уплаченных по договору, в установленный законом срок ответчиком исполнена не была, суд приходит к выводу об обоснованности требования истца о взыскании с ответчика неустойки за нарушение сроков удовлетворения в добровольном порядке требований потребителя.

Согласно пункту 1 статьи 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. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков.

В соответствии со ст. 333 ГК РФ, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Согласно разъяснениям, данным в п. 75 указанного Постановления, при оценке соразмерности неустойки последствиям нарушения обязательства необходимо учитывать, что никто не вправе извлекать преимущества из своего незаконного поведения, а также то, что неправомерное пользование чужими денежными средствами не должно быть более выгодным для должника, чем условия правомерного пользования (п. п. 3, 4 ст. 1 ГК РФ).

На основании изложенного, требования истца о взыскании неустойки за период с 16.11.2024 года (дата, следующая за датой отказа ответчика в удовлетворении претензии истца- 15.11.2024) по 26.11.2025 года подлежат удовлетворению.

Проверив расчет истца, суд признает его неверным.

Размер неустойки составляет сумму 724 825 руб., но не более 183 500 руб. (общая стоимость туристического продукта), исходя из следующего расчета: 183 500 руб.(общая стоимость туристического продукта) x 395 дней x 1%. Таким образом, подлежащая взысканию с ответчика неустойка составляет 183 500 рублей.

Принимая во внимание изложенные выше обстоятельства, необходимость соблюдения баланса между применяемой мерой ответственности и оценкой действительного, а не возможного ущерба, с учетом ходатайства ответчика о снижении размера неустойки, суд приходит к выводу о снижении размера неустойки до 50 000 руб. и взыскании ее в указанном размере с ООО «КРАСТРЭВЕЛ».

В соответствии со ст. 15 Закона РФ "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, регулируемыми 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.

Принимая во внимание, что ответчик нарушил права истца как потребителя, требования истца о взыскании с ответчика компенсации морального вреда являются обоснованными.

При определении размера компенсации морального вреда суд исходит из закрепленного в ст. 1101 ГК РФ принципа разумности и справедливости, учитывает фактические обстоятельства дела, при которых были нарушены права истца как потребителя, степень вины ответчика, не в полном объеме исполнившего свои обязательства перед потребителем, и считает необходимым взыскать с ООО «КРАСТРЭВЕЛ» в пользу истца денежную компенсацию причиненного морального вреда в сумме 50 000 руб.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 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.

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

Штраф, как и неустойка по своей природе носит компенсационный характер, является способом обеспечения исполнения обязательства должником и не должна служить средством обогащения кредитора, но при этом направлена на восстановление прав кредитора, нарушенных вследствие ненадлежащего исполнения обязательства, а потому должна соответствовать последствиям нарушения.

Разрешая требования истца о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя, суд приходит к выводу о взыскании в пользу истца с ООО «КРАСТРЭВЕЛ» штрафа в размере 75 000 руб., исходя из расчета (50 000 руб. (убытки) + 50 000 руб. (неустойка) + 50 000 руб. (моральный вред)/2). Оснований для снижения суммы штрафа судом не усматривается.

В силу ст. 103 ГПК РФ государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в местный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований, в связи с чем, с ответчика в доход местного бюджета, с учетом положений ст. 333.19 НК РФ, подлежит взысканию сумма государственной пошлины в размере 4 096 руб. (4 000 руб. - за требования имущественного характера 27,4% удовлетворённых требований + 3 000 руб. за требование о компенсации морального вреда).

При таких обстоятельствах оснований для удовлетворения исковых требований к ООО «Планета Трэвел» не имеется.

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

Р Е Ш И Л :

Исковые требования к ООО «КРАСТРЭВЕЛ», ООО «Планета Трэвел» о защите прав потребителя – удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «КРАСТРЭВЕЛ» в пользу убытки в размере рублей, неустойку в размере рублей, компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф в размере рублей.

Исковые требования к ООО «Планета Трэвел» о защите прав потребителя оставить без удовлетворения.

Взыскать с ООО «КРАСТРЭВЕЛ» в доход местного бюджета госпошлину в сумме 4 096 рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд в течение месяца со дня постановления решения в окончательной форме с подачей жалобы через Свердловский районный суд г. Красноярска.

Копия верна

Председательствующий

С.Л.Вергасова

Решение в окончательной форме постановлено 22.12.2025 года.

Председательствующий

С.Л.Вергасова