

Коробову В.В.
Фед

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

10 сентября 2025 года в городе Новом Уренгое Новоуренгойский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе председательствующей судьи Шафоростовой О. Ю., при секретаре судебного заседания Дзакураеве К. М., с участием истца Н _____, представителя Управления Роспотребнадзора по ЯНАО Рамзаевой Т. А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-2881/2025 по иску управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ямало-Ненецкому автономному округу в интересах Н _____ к обществу с ограниченной ответственностью «Вселенная-Тур» о защите прав потребителя,

у с т а н о в и л :

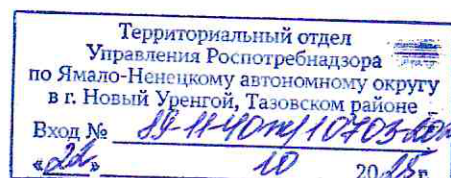
Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ямало-Ненецкому автономному округу в лице Территориального отдела Роспотребнадзора по ЯНАО в г. Новый Уренгой, Тазовском районе (далее по тексту также - Управление Роспотребнадзора по ЯНАО), действуя в интересах Н _____ (далее по тексту также - Н _____ потребитель, истец) обратилось в суд с иском к обществу с ограниченной ответственностью «Вселенная-Тур» (далее по тексту также - ответчик, ООО «Вселенная-Тур») с требованиями о взыскании денежных средств, оплаченных за авиабилеты в размере 154.818 рублей, неустойки в размере 154.818 рублей, компенсации морального вреда в размере 50.000 рублей, штрафа в размере 50% от присужденной суммы.

В обоснование заявленных требований указано, что между Н _____ и ООО «Вселенная-Тур» был заключен договор от 14.02.2025 № 12291 о реализации туристического продукта. Во исполнение указанного договора истцом была произведена полная оплата услуг. 20.04.2025 от представителя ответчика поступила информация об отмене авиарейса к месту отдыха и была предложена дата вылета 22.04.2025, на что истец согласился. 22.04.2025 ответчик предоставил истцу авиабилеты по маршруту к месту отдыха, при этом авиабилеты в обратный путь предоставлены не были. В связи с изложенным истец был вынужден самостоятельно приобрести авиабилеты по маршруту Куба, Варадеро - Москва стоимостью 154.818 рублей, тем самым понеся убытки по вине ответчика. Истцом в адрес ответчика была направлена досудебная претензия, которая исполнена не была, что послужило основанием для обращения с иском в суд (л. д. 8-11).

Определением судьи от 21.07.2025 к участию в деле в качестве третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечены _____),

Т _____ (далее также - Т _____), Т _____
(далее также - Т _____) (л. д. 1-2).

В судебном заседании истец Н _____ исковые требования поддержал, просил их удовлетворить в полном объеме.



Представитель территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ЯНАО Рамзаева Т. А. (действующая на основании доверенности от 23.12.2024 № 4, выданной сроком с 01.01.2025 по 31.12.2025 – л. д. 90) в судебном заседании заявленные требования в интересах потребителя Н поддержала, просила их удовлетворить в полном объеме.

Ответчик ООО «Вселенная-Тур» в судебное заседание явку своего представителя не обеспечил, о времени и месте судебного заседания ответчик извещён надлежащим образом. При таких обстоятельствах, суд, в порядке ст. 233 ГПК РФ, полагает возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившегося представителя ответчика в порядке заочного производства.

Третьи лица Н, Т, Т, представитель третьего лица Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» в судебное заседание не явились, извещены надлежащим образом.

От третьего лица Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» в суд поступил письменный отзыв на исковое заявление, который приобщен к материалам настоящего гражданского дела (л. д. 80-81).

Заслушав участников судебного заседания, исследовав и оценив материалы гражданского дела, суд приходит к следующему.

Как установлено, 14.02.2025 между сторонами ООО «Вселенная-Тур» и Н был заключен договор о реализации туристического продукта (л. д. 18-42).

По условиям договора ответчик обязался оказать услугу по программе пребывания и маршруту путешествия на Кубу, город Варадеро в период с 20.04.2025 по 02.05.2025 (12 ночей).

Согласно приложению № 1 в состав тура входил перелет чартерными рейсами по маршруту Внуково-Гавана-Внуково и проживание в отеле «Мелия Варадеро классик».

Указанный туристический пакет предусмотрен на четырех человек - истца, Н, Т, Т.

Общая стоимость услуги определена в размере 580.704 рубля, которая была оплачена в полном объеме.

20.04.2025 в день вылета ответчик сообщил истцу об отмене авиарейса к месту отдыха и предложил изменить дату вылета на 22.04.2025, на что истец согласился.

Вместе с тем, 22.04.2025 у истца также возникли трудности с перелетом, поскольку ответчиком был оплачен лишь один авиаперелет – к месту отдыха. Таким образом, приобретение авиабилетов по обратному маршруту (Варадеро-Москва) истец был вынужден осуществить за свой счет, понеся тем самым убытки в размере 154.818 рублей (л. д. 45-46).

15.05.2025 Н направил в адрес ответчика претензию о возмещении убытков в связи с ненадлежащим исполнением условий договора о реализации туристического продукта (л. д. 47-49), однако денежные средства за приобретенные билеты истцу выплачены не были.

Вышеуказанные обстоятельства послужили поводом для обращения истца с настоящим иском в суд.

Разрешая заявленный спор и давая правовую оценку изложенным фактам, суд принимает во внимание и исходит из следующего.



В силу ч. 1 ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается, как на основания своих требований и возражений.

В соответствии со ст. 67 ГПК РФ суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств.

В соответствии с ч. 1 ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В соответствии с ч. 1, ч. 2 ст. 4 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту также – Закон РФ «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 с ч. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе: потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (п. 1).

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона (п. 3).

В соответствии с ч. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

В соответствии со ст. ст. 1, 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ) 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; турист имеет право 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 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, 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.

В соответствии с ч. 6 ст. 13 Закона РФ «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 силу положений ст. 10 Федерального закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком.

В настоящем случае истцом в подтверждение заключения договора с ответчиком ООО «Вселенная-Тур» представлены сведения о бронировании тура на Кубу (Варадеро) продолжительностью с 20.04.2025 по 02.05.2025. Кроме того, суд учитывает, что ответчиком ООО «Вселенная-Тур» факт заключения с истцом данного договора и получение оплаты не оспаривается, о чем свидетельствует переписка представителя ООО «Вселенная-Тур» с истцом, представленная в дело (л. д. 50-54).

Как следует из материалов дела и не опровергнуто стороной ответчика, из-за неисполнения ответчиком обязанности по оплате стоимости авиабилетов от места проведения отдыха в Москву, истец был вынужден самостоятельно



оплатить данные авиабилеты, тем самым ему были причинены убытки в размере 154.818 рублей.

При таких данных, учитывая вышеприведенные положения ч. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», у истца возникло право требовать возмещения убытков в размере 154.818 рублей.

Определяя надлежащего ответчика, суд исходит из следующего.

Согласно ст. 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ 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 и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Туроператор отвечает перед туристами или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Вместе с тем, в силу ст. 10.1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Обязанности турагента предусмотрены ст. 10.1 Федерального закона Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ.

Таким образом, в силу приведенных выше норм суд может взыскать денежные средства с турагента, а не с туроператора, если установит, что турагент не выполнил обязанности, предусмотренные Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ, договором об организации туристического обслуживания, агентским договором. В частности, если турагент не перечислил туроператору денежные средства, полученные от истца в счет оплаты услуг, не уведомил туроператора о заключении договора о реализации туристского продукта, из-за чего туроператор не осуществлял формирование конкретного туристического продукта по заявке истца, не передал туроператору заявку на бронирование, представил туристу ненадлежащую информацию о туристском продукте. Обязанность по доказыванию бронирования заявки в интересах истца лежит на турагенте ответчике ООО «Вселенная-Тур».

В рассматриваемом случае в нарушение ст. 56 ГПК РФ ответчик ООО «Вселенная-Тур», как лицо, обязанное доказать факт исполнения обязательств по оформлению заявки о бронировании тура и бронированию тура, согласно договору, заключенному с истцом, соответствующих доказательств этому не пред-

ставило, свою правовую позицию не выразило, заняло пассивную позицию в разрешении спора.

При таких данных, руководствуясь вышеприведенными положениями ст. 10.1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ, суд возлагает ответственность по возмещению истцу убытков на турагента - ответчика ООО «Вселенная-Тур», поскольку именно он не выполнил обязанности, предусмотренные законом.

Таким образом, исковые требования о взыскании с ответчика в пользу истца убытков в размере 154.818 рублей подлежат удовлетворению в полном объеме.

Далее, истец с заявлением о возмещении убытков обратился к ответчику 22.04.2025, следовательно, установленный ч. 1 ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» десятидневный срок с учетом положений ст. 193 ГК РФ истек 04.05.2025.

Неустойка за нарушение сроков возврата денежных средств подлежит начислению с 05.05.2025 по 01.07.2025 (как просит истец) и составляет $154.818 \times 3\% \times 58 \text{ дней} = 269.383$ рубля 32 копейки, которая в силу ограничений, установленных ч. 2 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», подлежит взысканию в сумме 154.818 рублей. При этом суд не находит оснований для снижения неустойки, исходя из положений ст. 333 ГК РФ.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом.

Согласно п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Факт неправомерных действий ответчика подтвержден исследованными материалами дела, а именно нарушены права истца как потребителя на своевременный возврат уплаченных по договору денежных средств. Учитывая характер причиненных истцу нравственных страданий, длительность нарушения прав истца, как потребителя, суд приходит к выводу о том, что требование истца о взыскании компенсации морального вреда подлежит удовлетворению частично в размере 10.000 рублей, учитывая принципы разумности и справедливости.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» с ответчика подлежит взысканию штраф, который составляет 159.818 рублей (из расчета: $(154.818 \text{ рублей} + 154.818 \text{ рублей} + 10.000 \text{ рублей})/2$).

Суд не разрешает вопрос о снижении штрафных санкций, поскольку подобных заявлений от ответчика не поступало.



Таким образом, общая сумма взыскания с ООО «Вселенная-Тур» в пользу Н составит: 154.818 рублей (в счет возмещения убытков) + 154.818 рублей (в счёт неустойки) + 10.000 рублей (в счёт компенсации морального вреда) + 159.818 рублей (в счёт штрафа в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»), итого 479.454 рубля.

В силу ч. 1 ст. 98 и ч. 1 ст. 103 ГПК РФ, с ответчика в доход бюджета муниципального образования «город Новый Уренгой» подлежит взысканию государственная пошлина в размере 13.241 рубль.

Руководствуясь ст. ст. 194-199, 233-237 ГПК РФ,

р е ш и л :

Иск управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ямало-Ненецкому автономному округу в интересах Н⁶ удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Вселенная-Тур» (ИНН 5260463899) в пользу Н (ИНН 720600777753) 479.454 (четыреста семьдесят девять тысяч четыреста пятьдесят четыре) рубля.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Вселенная-Тур» (ИНН 5260463899) в бюджет муниципального образования город Новый Уренгой государственную пошлину в сумме 13.241 (тринадцать тысяч двести сорок один) рубль.

Ответчик вправе в течение семи дней с момента получения копии заочного решения обратиться в суд с заявлением о его отмене, а по истечении этого срока решение может быть обжаловано в течение месяца со дня принятия решения судом в окончательной форме 23 сентября 2025 года в суд Ямало-Ненецкого автономного округа путём подачи апелляционной жалобы через Новоуренгойский городской суд.

Председательствующий:

Документ подписан
электронной подписью

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 605F958995F9B376A87CBE121988BBFC
Владелец Шафоростова Ольга Юрьевна
Действителен с 02.09.2025 по 26.11.2026