



Российская Федерация

**Губкинский
районный суд
Ямало-Ненецкого
автономного округа**

7 микрорайон, дом 1,
г. Губкинский, Ямало-Ненецкий
автономный округ, 629832
тел./факс: 8 (34936) 3-61-65, 3-61-69
e-mail: gubkinsky.ynao@sudrf.ru
сайт: www.gubkinskiy.ynao.sudrf.ru
08.05.2026 № 1406

ООО "Библио-Глобус Туроператор"
123022, г. Москва, ул. Красная Пресня, д. 28,
пом. 517

Д
629830, ЯНАО, г. Губкинский, мкр , д. ,
кв.

Территориальный отдел Управления
Роспотребнадзора по ЯНАО
ул. 3 микрорайон, 36, Губкинский, Ямало-
Ненецкий автономный округ, 629830

САО "ВСК"
121552, г. Москва, ул. Островская, д. 4

Д №2-135/2026

Направляем копию решения Губкинского районного суда ЯНАО от 16 апреля 2026 года по исковому заявлению Т к обществу с ограниченной ответственностью «Библио-Глобус Туроператор» о расторжении договора, взыскании уплаченной по договору туристского обслуживания денежной суммы.

Приложение: копия решения суда на 4 л. в 1 экз.

Судья

А.С. Балан



РЕШЕНИЕ ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

16 апреля 2026 года

г. Губкинский

Губкинский районный суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе: председательствующего, судьи Балан А.С., при ведении протокола помощником судьи Павлович С. А. с участием истца Т. ., представителя истца, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-135/2026 по иску Таг. . к обществу с ограниченной ответственностью «Библио-Глобус Туроператор» о расторжении договора, взыскании уплаченной по договору туристского обслуживания денежной суммы,

УСТАНОВИЛ:

Т. . обратилась с иском к ООО «Библио-Глобус Туроператор» о расторжении договора о туристском обслуживании, взыскании уплаченных по договору денежных средств в размере 671 014 рублей.

В обоснование иска указала, что 29 июня 2025 года заключила с ответчиком договор, в соответствии с которым ответчик обязался организовать туристическую поездку в КНР, о. Хайнань, г. Санья на период с 31 июля по 14 августа 2025 года членов ее семьи: родителей - . и детей - ., 2010 года рождения, ., 2016 года рождения. При этом оплатила стоимость всей путевки, которая составила 671 014 рублей. Однако в период пребывания в г. Санья КНР умер ее отец, ., в связи с чем дальнейшее пребывание в туристической поездке стало невозможным, о чем она сообщила туроператору. 5 августа 2025 года . с детьми вернулись в Российскую Федерацию. 7 августа 2025 года она обратилась к туроператору с заявлением о пересчете стоимости тура в связи с его досрочным прекращением, возврате денежных средств, однако ответчик отказался удовлетворить ее требования. В соответствии с требованиями ч. 1 ст. 450 ГК РФ, положениями ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», требований Закона РФ «О защите прав потребителей» договор досрочно был прекращен в связи с изменением существенных обстоятельств, к которым относится смерть члена семьи. Однако, несмотря на эти обстоятельства и направление ответчику претензии, денежные средства за услуги, которыми туристы не воспользовались, возвращены не были.

В ходе рассмотрения дела истцом были уточнены исковые требования в части расчета цены иска, а именно, заявлено требование о взыскании денежных средств за неоказанные услуги на сумму 218 487 рублей 69 копеек; а также заявлено требование о взыскании неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 375 366 рублей 11 копеек; штрафа в размере 50% от взысканной судом суммы (т. 2 л. д. 114-116).

В судебном заседании истец Т. . исковые требования поддержала, пояснив, что туроператор не принимал никаких действий, направленных на возвращение туристов в Российскую Федерацию после выраженного ими намерения прекратить тур. Возвращение было осуществлено страховой компанией САО «ВСК». Также пояснила, что при оформлении заявки на турпродукт представитель туроператора сообщил, что в договоре нужно указать одного из совершеннолетних членов семьи, выезжающих по туристической путевке, в связи с чем в договоре указан . Однако фактически заказчиком услуги является она, о чем свидетельствует уведомление о заключении туристского продукта, а также то, что оплата была произведена ею со своего банковского счета.

Представитель истца . уточненные исковые требования поддержала по изложенным выше основаниям.

Третье лицо, представитель третьего лица САО «ВСК», представитель ТО Управления Роспотребнадзора по ЯНАО в г. Губкинском, извещенные надлежащим образом о времени и месте судебного заседания, не явилась, о причинах неявки не сообщили.

Представитель ТО Управления Роспотребнадзора по ЯНАО в г. Губкинском направил заключение по делу, в котором указал об обоснованности требований потребителя Т (т. 1 л. д. 156-158).

Представитель ответчика ООО «Библио-Глобус Туроператор» И., извещенный надлежащим образом о времени и месте судебного заседания, не явился, просил рассмотреть дело в его отсутствие.

Ранее в ходе рассмотрения дела выражал несогласие с заявленными истцом требованиями. Пояснил, что нарушений прав истца со стороны туроператора допущено не было. Договор был заключен с, в связи с чем правовых оснований для возвращения денежных средств Т не имеется. Кроме того, туроператором понесены фактические расходы в размере 514 135 рублей 58 копеек. Остальная сумма 156 878 рублей 42 копейки была возвращена истцу 27 ноября 2025 года. В размер фактически понесенных туроператором затрат ответчиком включены авиабилеты на всех 4 человек по маршруту «Новосибирск – Санья», стоимостью 189 650 рублей 40 копеек; стоимость авиаперелета и по маршруту «Санья-Новосибирск» - 94 825 рублей 20 копеек; проживание в отеле «Hainan Island. Dadonghai Bay Harman Hotel Sanya» на сумму 226 838 рублей 50 копеек. В связи с этим была возвращена сумма, включающая в себя стоимость перелета и «Санья-Новосибирск» - 94 825 рублей 20 копеек, проживание в вышеуказанном отеле в сумме 62 053 рубля 22 копейки.

Ответчиком также представлены возражения в письменном виде (т. 1 л. д. 182-183).

Выслушав объяснения лиц, участвующих в деле, суд приходит к следующему.

В соответствии с частью 1 статьи 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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.

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 (часть 1 статьи 10 указанного Закона N 132-ФЗ).

В силу статьи 4 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Согласно положениям статьи 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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.

В пункте 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, что

совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В силу ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Право потребителя на отказ от тура является безусловным и не подлежит ограничению. Последствием такого отказа является обязанность лица возместить туроператору понесенные им необходимые расходы, связанные с организацией тура.

Обязанность доказывания факта и размера таких расходов лежит на туроператоре.

Судом установлено, что в период туристической поездки 3 августа 2025 года, умер (т. 1 л. д. 39).

Указанное обстоятельство сделало невозможным дальнейшее пребывание туристов, и несовершеннолетних детей истца в Китае ввиду необходимости репатриации тела и организации похорон.

Данное обстоятельство является существенным и дает право заказчику услуги, которым является Т., требовать от туроператора возвращения денежных средств за нереализованные в ходе поездки услуги.

Согласно представленной ответчиком калькуляции стоимость тура складывается из стоимости авиаперелета 4 человек по маршруту «Новосибирск – Санья», «Санья – Новосибирск» - 379 300 рублей 80 копеек; проживания в отеле «Hainan Island. Dadonghai Bay Harman Hotel Sanya» с 31 июля по 14 августа 2025 года – 288 891 рубль 72 копейки; страховка – 2 821 рубль 48 копеек (т. 1 л. д. 65).

В обоснование фактически понесенных ответчиком расходов представлено письмо иностранного туроператора об удержании отелем после отказа туристов от дальнейшего пребывания денежных средств (т. 1 л. д. 185).

Вместе с тем ответчиком не представлено доказательств, подтверждающих фактические расходы ответчика по заявке на приобретение туристского продукта Т., поскольку в представленных ответчиком документах отсутствует детализация суммы, перечисленной ответчиком за проживание членов семьи истца в отеле период с 31 июля по 14 августа 2025 года (т. 2 л. д. 49-50, 54-55).

Согласно представленному договору оказания услуг от 12 мая 2023 года, заключенному ООО «Библио-Глобус Туроператор» (Туроператор) с иностранным туроператором, действующим на территории Китая (Обслуживающая компания), туроператор обязуется своевременно и в письменной форме извещать Обслуживающую компанию об изменениях в бронировании или аннуляции бронирования.

В соответствии с п. 5.1 договора в случае аннуляции услуги бронирования Обслуживающая компания прилагает максимум усилий для аннуляции услуги без взимания фактических затрат, вне зависимости от срока аннуляции. В случае невозможности аннуляции услуги без взимания фактических затрат, Обслуживающая компания обязуется незамедлительно информировать Туроператора о конкретном размере фактических затрат за аннуляцию услуги, который должен быть подтвержден документально в течение 48 часов с момента получения информации об аннуляции услуг (т. 2 л. д. 8-13).

Ответчиком не указано, какие меры были приняты им для минимизации затрат на проживание членов семьи истца в отеле в связи с досрочным прекращением договора об оказании туристских услуг.

Вышеуказанный договор не содержит условий, предусматривающих каких-либо штрафных санкций или иных последствий для туроператора в виде удержания предварительно уплаченных за проживание в отеле денежных средств при досрочном отказе туристов от данной услуги.

Таким образом, само по себе удержание отелем денежных средств, уплаченных за проживание членов семьи истца за период с 5 по 14 августа 2025 года, то есть после их

досрочного отъезда, не свидетельствует о том, что данные расходы не могут быть или не будут возвращены ответчику в рамках договорных правоотношений с иностранным туроператором на территории КНР. Само сообщение, на которое ссылается ответчик (т. 1 л. д. 185), также не содержит указания, что данные денежные средства не могут быть возвращены.

В судебном заседании из объяснений представителя ответчика следует, что туроператор посчитал обоснованным возврат неиспользованных авиабилетов по маршруту «Санья-Новосибирск» и ввиду его смерти. Данная сумма была возвращена истцу.

При этом представитель ответчика не смог объяснить, по какой причине туроператор не посчитал возможным вернуть стоимость обратных авиабилетов на несовершеннолетних детей истца, учитывая, что они не могли остаться одни в стране пребывания по туристической путёвке.

Доказательств несения туроператором иных расходов суду не представлено.

При таких обстоятельствах с учетом представленной ответчиком калькуляции стоимости проживания в отеле, входящей в туристский продукт, суд считает возможным согласиться с доводами истца о возврате уплаченной ею денежной суммы пропорционально количеству ночей с 5 по 14 августа 2025 года, поскольку данной услугой члены ее семьи в указанный период не воспользовались.

К фактически понесенным туроператором расходам следует отнести проживание туристов в отеле с 31 июля по 5 августа 2025 года (5 ночей), что составит 103 175 рублей 61 копейку (288 891 рубль 72 копейки/14 ночей * 5 ночей), а также стоимость авиаперелета всех членов семьи истца по маршруту «Новосибирск – Санья», что составляет, согласно калькуляции ответчика, 189 650 рублей 40 копеек.

Таким образом, возврату подлежала 375 366 рублей 11 копеек (189 650 рублей 40 копеек за обратный авиаперелет + 185 716 рублей 11 копеек за неиспользованные дни пребывания в отеле), в связи с чем сумма, подлежащая возврату истцу составляет 375 366 рублей 11 копеек – 156 878 рублей 42 копейки = 218 487 рублей 69 копеек.

Довод ответчика о том, что Т. не наделена правом требовать возвращения денежных средств является несостоятельным, поскольку, как было установлено в судебном заседании, она производила оплату тура за счет собственных средств с целью туристической поездки членов своей семьи.

Кроме того, подписывала заявку на формирование турпродукта, заполняла иные документы в качестве заказчика. Сведения о ней, как о заказчике туристского продукта, содержатся в уведомлении туроператора о реализации туристского продукта.

В соответствии с пунктами 1, 3 статьи 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя 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.

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, которым предусмотрено, что 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).

Из системного толкования указанных норм следует, что неустойка, предусмотренная статьями 28 и 31 Закона о защите прав потребителей, подлежит взысканию лишь в случае



отказа потребителя от услуг в связи с нарушением исполнителем сроков выполнения работы (оказания услуги) или при обнаружении недостатков оказанной услуги, применительно к положениям пункта 1 статьи 28 и пунктам 1 и 4 статьи 29 названного закона.

Однако указанные правила неприменимы к возникшим между сторонами правоотношениям, поскольку в данном случае имел место отказ от исполнения договора по инициативе потребителя в соответствии со статьей 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», соответственно, вина исполнителя в том, что услуга не была оказана, отсутствует. В данном случае требование о возврате суммы уплаченной за туристский продукт не относится к числу требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона о защите прав потребителей, связанных с недостатками предоставленной услуги (выполненной работы) или нарушением сроков ее исполнения, за неудовлетворение которых Законом предусмотрена уплата неустойки.

Статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает право потребителя на безусловный отказ от исполнения договора вне зависимости от правомерности поведения исполнителя, и не устанавливает такой специальной меры ответственности исполнителя как неустойка за просрочку возврата уплаченной по договору стоимости услуг при добровольном отказе потребителя от исполнения договора и получения таких услуг.

Следовательно, требование истца о взыскании указанной неустойки не подлежит удовлетворению.

При удовлетворении 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 (пункт 6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поскольку претензия потребителя о возврате уплаченных за туристский продукт денежных средств в добровольном порядке ответчиком ООО "Библио-Глобус Туроператор" не исполнена, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя составит $218\,487 \text{ рублей } 69 \text{ копеек} \times 50\% = 109\,243 \text{ рубля } 85 \text{ копеек}$.

В силу статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку. Если обязательство нарушено лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, суд вправе уменьшить неустойку при условии заявления должника о таком уменьшении (пункт 1).

Верховный Суд Российской Федерации в пункте 34 Постановления Пленума N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснил, что применение статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

Более того, помимо самого заявления о явной несоразмерности штрафа последствиям нарушения обязательства ответчик в силу положений части 1 статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации обязан предоставить суду доказательства, подтверждающие такую несоразмерность.

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 (пункты 3 и 4 статьи 1 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Из приведенных правовых норм и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что уменьшение неустойки производится судом исходя из оценки ее соразмерности последствиям нарушения обязательства, однако такое снижение не может быть



произвольным и не допускается без представления ответчиком доказательств, подтверждающих эту несоразмерность, а также без указания судом мотивов, по которым он пришел к выводу об указанной несоразмерности.

При этом снижение неустойки не должно влечь выгоду для недобросовестной стороны, особенно в отношениях коммерческих организаций с потребителями.

Ответчиком заявлено об уменьшении штрафа в соответствии со статьей 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, однако не приведено доказательств несоразмерности штрафа, не указано об исключительных обстоятельствах, свидетельствующих о его чрезмерности.

Таким образом, обстоятельств, которые могли бы служить основанием для его уменьшения, не установлено и судом при рассмотрении дела.

В тех случаях, когда размер неустойки установлен законом, ее снижение не может быть обоснованно только доводами неразумности установленного законом размера неустойки.

При таких обстоятельствах суд не находит оснований для снижения штрафа.

Согласно статье 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

Таким образом, с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в бюджет городского округа город Губкинский в размере 7555 рублей по требованию имущественного характера, 3000 рублей по требованию неимущественного характера.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 12, 56, 67, 194-198 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л:

Исковые требования Т удовлетворить в части.

Расторгнуть договор о туристском обслуживании № 111915400077 от 29 июня 2025 года, заключенный между Т и ООО «Библио-Глобус Туроператор».

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Библио-Глобус Туроператор» (ИНН 7731447686) в пользу Т (ИНН) уплаченную по договору денежную сумму в размере 218 487 рублей 69 копеек, штраф в размере 109 243 рубля 85 копеек, всего – 327 731 рубль 54 копейки.

Исковые требования в остальной части оставить без удовлетворения.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Библио-Глобус Туроператор» в доход бюджета городского округа город Губкинский государственную пошлину в размере 10 555 рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в суд Ямало-Ненецкого автономного округа в течение одного месяца со дня его изготовления в окончательной форме через Губкинский районный суд.

Решение в окончательной форме изготовлено 4 мая 2026 года.

Председательствующий: подпись
Копия верна. Судья



А. С. Балан

