

**ЛЕНИНСКИЙ РАЙОННЫЙ
СУД ГОРОДА ОРЕНБУРГА**

Постникова ул., д. 15,
г. Оренбург, 460000
тел. (3532) 77-46-13
e-mail: leninsky.orb@sudrf.ru
23.05.2025 года
№ 2-2156/2025-111 каб.

05-28/51566. ООО "ТТ-ТРЭВЕЛ"
125167, г. Москва, вн.тер.г.м.о.Хорошевский,
ул.Викторенко, д.5, стр.1

05-28/51567. ООО "ТРЭВЭЛ МЕНЕДЖМЕНТ
ГРУПП"
127015, г.Москва, ул.Большая Новодмитровская,
д.23, стр.3, э 5, пом.1, к.19, оф.509

05-28/51568. ИП Ремнева Юлия Сергеевна
г.Оренбург, ул.Краснознаменная, д.33
г.Оренбург, п.Ростоши, ул.Дальнореченская, д.8/5,
кв.2

05-28/51570. Управлению Роспотребнадзора по
Оренбургской области
г.Оренбург, ул. 60 лет Октября, д.2/1

Ленинский районный суд г. Оренбурга направляет в Ваш адрес копию
решения Ленинского районного суда г. Оренбурга от 5 мая 2025 года по
гражданскому делу 2-2156/2025 по иску _____ **ПЫ К**
ООО "ТТ-ТРЭВЕЛ" о защите прав потребителей, в соответствии со ст. 214 ГПК
РФ.

Приложение: копия решения в 1 экземпляре.

**Секретарь с/з Ленинского
районного суда г. Оренбурга**
тел. 77-46-13

Князева А.И.

**Документ подписан
электронной подписью**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 00DDFFDDCE3E39980C84827F9E4D5E02FA
Владелец Данилова Светлана Михайловна
Действителен с 24.05.2024 по 17.08.2025



осуществлены еще два раза. После чего, сотрудники авиакомпании сообщили о задержке рейса по техническим причинам до 07 ноября 2024 года в 09:00 час.

В связи с чем, истец была вынуждена понести дополнительные расходы на:

- 1) приобретение новых авиабилетов в размере 134 217 рублей 00 копеек;
- 2) оплату проживания отеле для ожидания следующего рейса в размере 17500 рублей копеек.

Более того, истец обращает внимание на то, что из-за указанных обстоятельств фактически был потерян полноценный день отдыха в выбранном отеле, а также не была использована услуга «Marhaba Service».

Таким образом, в результате некачественного оказания услуг со стороны туроператора истец потеряла полноценный день отдыха, фактически не воспользовалась услугой «Marhaba Service», понесла значительные убытки, а также в сложившихся обстоятельствах испытала моральный вред.

Данные обстоятельства послужили основанием для обращения к ответчику с претензией о возмещении убытков и компенсации морального вреда. 20 ноября 2024 года истец направила на юридический адрес ответчика претензию о возврате денежных средств, а также продублировала ее на электронный адрес ответчика.

27 ноября 2024 года ответчик предоставил ответ на досудебную претензию, в котором сообщил о возможности удовлетворения требований истца в размере 50,00 у.е. (5 521,78 рублей).

Истец полагает, что поскольку из-за некачественного оказания услуг со стороны туроператора она потеряла полноценный один день отдыха, соответственно, возмещению должны подлежать убытки в размере стоимости одного дня проживания в выбранном отеле (PARK HAYATT SAADIYAT 5*) - 95079 рублей. А также, поскольку заявитель фактически не воспользовалась услугой «Marhaba Service» по прилету в Дубай, соответственно, возмещению должны подлежать убытки в части неиспользованной услуги в размере 12 373 рублей. Из-за некачественного оказания услуг со стороны туроператора истец понесла дополнительные расходы на приобретение авиабилетов, оплату отеля в размере 151,717 рублей.

На основании изложенного, просила взыскать с ООО «ТТ-Трэвел» в пользу истца убытки вследствие ненадлежащего исполнения обязательств в размере 259 169 рублей, денежные средства в счет компенсации морального вреда в размере 20 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, судебные расходы в размере 18 990 рублей.

Определением суда, занесенным в протокол судебного заседания, к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечена ИП Ремнева Ю.С., в порядке ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации для дачи заключения по делу привлечено Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области.

В судебном заседании истец [имя], представитель ответчика ООО «ТТ-Трэвел», третье лицо ИП Ремнева Ю.С., представитель третьего лица ООО «ТРЭВЭЛ МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП» не присутствовали, о времени и месте его проведения были извещены надлежащим образом.

В представленном суду письменном отзыве на иск представитель ответчика ООО «ТТ-Трэвел» просил рассмотреть гражданское дело в свое отсутствие, в удовлетворении исковых требований отказать, в случае удовлетворения исковых требований в части взыскания неустойки и штрафа просил применить положения ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации и снизить их размер.

В порядке ст. 167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд определил рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц.

Согласно пункту 2 постановления Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» под потребителем понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В пункте 48 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при разрешении дел по искам о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

Пункт 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 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 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

Из приведенных положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что ответственность перед туристом за исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор, а содержание агентского договора между турагентом и туроператором на права потребителя не влияет.

Согласно п. 1 ст. 795 Гражданского кодекса Российской Федерации адрес кодекса Российской Федерации за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Согласно пп. 1 п. 1 ст. 58 Воздушного кодекса Российской Федерации командир воздушного судна имеет право принимать окончательные решения о взлете, полете и посадке воздушного судна, а также о прекращении полета и возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета воздушного судна в целях спасения жизни людей,



сумму 24 746 рублей.

Вылет из г. Уфы рейс: FZ986 Уфа-Дубай должен был состояться 06 ноября 2024 года в 03 час. 45 мин.

Согласно справкам представителя авиакомпании Flydubai в г. Уфе, рейс FZ986 Уфа-Дубай был задержан до 09 час. 00 мин. 07 ноября 2024 года.

Из пояснений стороны истца следует, что в связи с задержкой рейса перевозчик предоставил места для проживания в гостинице и места для полета, а также предоставлены питание и напитки, однако истца предложенные перевозчиком условия не устроили, в связи с чем I. . вынуждена была потратить денежные средства для приобретения билетов на другой рейс, который вылетал раньше указанного, и проживание в гостинице. Кроме того, в связи с задержкой рейса истцом был потерян один день отдыха и проживания в отеле, также не воспользовалась услугой Marhaba Service по прилету.

Материалами дела подтверждается приобретение . авиабилетов на рейс авиакомпании Flydubai Уфа-Дубай FZ-986 на 07 ноября 2024 года в 03 час. 45 мин. на трех пассажиров (B.), общей стоимостью 134 217 рублей.

Кроме того, в связи с необходимостью ожидания отправления нового рейса Уфа-Дубай истцом понесены расходы на оплату проживания в отеле Hilton Garden Inn, в размере 17 500 рублей.

Из искового заявления следует, что задержка авиарейса произошла из-за неисправности воздушного судна.

Так, в силу правил пункта 1 статьи 7 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на безопасность услуги для своей жизни и здоровья.

Очевидно, что обеспечение безопасной авиаперевозки входит в число основных профессиональных стандартов оказания услуг данного рода. Государственное регулирование в области авиации, направленное, в том числе, на обеспечение безопасности полетов воздушных судов, осуществляется в соответствии с нормами Воздушного кодекса Российской Федерации.

Пункт 1 статьи 795 Гражданского кодекса Российской Федерации устанавливает ответственность перевозчика за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения (за исключением перевозок в городском и пригородном сообщениях) в виде штрафа в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если перевозчик не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Таким образом, в указанной норме установлено три обстоятельства, освобождающие переводчика от ответственности за задержку отправления либо прибытия транспортного средства с пассажирами: 1) непреодолимая сила; 2) устранение неисправности транспортного средства, угрожающего жизни и здоровью пассажиров; 3) иные обстоятельства, не зависящие от перевозчика.

Аналогичные основания для освобождения авиаперевозчика от ответственности за просрочку доставки пассажиров установлены в статье 120 Воздушного кодекса Российской Федерации.

Следовательно, устранение неисправности воздушного судна, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, является самостоятельным обстоятельством, освобождающим авиаперевозчика от ответственности за просрочку вылета воздушного судна из пункта отправления и его прилета в пункт назначения.

20 ноября 2024 года направила на юридический адрес ответчика претензию о возврате денежных средств, а также продублировала ее на электронный адрес ООО «ТТ-Трэвел».

27 ноября 2024 года ответчик предоставил ответ на досудебную претензию, в

данной части ответчиком права истца как потребителя услуг нарушены не были.

Разрешая требование истца о компенсации морального вреда, суд приходит к следующему.

Согласно ст. 15 Закона Российской Федерации «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.

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

С учетом конкретных обстоятельств дела, суд считает, что требование о взыскании в пользу истца компенсации морального вреда в размере 20 000 рублей является завышенным, и определяет подлежащую взысканию сумму компенсации в размере 2 000 рублей.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации «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.

Согласно п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 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 (пункт 6 статьи 13 Закона).

Поскольку суд удовлетворил иски в размере 16 397,60 рублей (14 397,60 рублей + 2 000 рублей компенсации морального вреда), штраф составляет 8 198,80 рублей (16 397,60 / 2).

В соответствии со статьей 94 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации к издержкам, связанным с рассмотрением дела, отнесены: расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, понесенные сторонами в связи с рассмотрением дела; другие признанные судом необходимыми расходы.

В силу ст. 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации стороне, в пользу которой состоялось решение, суд присуждает с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В соответствии с частью 1 статьи 100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Суду заявлены требования об оплате услуг представителя, при этом представлены договор оказания юридических услуг заключенный истцом дистанционно в форме публичной оферты с ООО «ДЕСТРА ЛИГАЛ ТЕХ», а также квитанция об оплате от 13 ноября 2024 года на сумму 18 990 рублей.

Учитывая обстоятельства дела, принимая во внимание положения ст. 100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, требование о соразмерности и справедливости, учитывая срок рассмотрения дела, объем оказанной правовой помощи, суд полагает возможным взыскать с ответчика в



**ЛЕНИНСКИЙ РАЙОННЫЙ
СУД ГОРОДА ОРЕНБУРГА**

Постникова ул., д. 15,
г. Оренбург, 460000
тел. (3532) 77-46-13
е-mail: leninsky.orb@sudrf.ru
23.05.2025 года
№ 2-2156/2025-/111 каб.

05-28/51566. ООО "ТТ-ТРЭВЕЛ"
125167, г. Москва, вн.тер.г.м.о.Хорошевский,
ул.Викторенко, д.5, стр.1

05-28/51567. ООО "ТРЭВЭЛ МЕНЕДЖМЕНТ
ГРУПП"
127015, г. Москва, ул.Большая Новодмитровская,
д.23, стр.3, э 5, пом.1, к.19, оф.509

05-28/51568. ИП Ремнева Юлия Сергеевна
г.Оренбург, ул.Краснознаменная, д.33
г.Оренбург, п.Ростоши, ул.Дальнореченская, д.8/5,
кв.2

05-28/51570. Управление Роспотребнадзора по
Оренбургской области
г.Оренбург, ул. 60 лет Октября, д.2/1

Ленинский районный суд г. Оренбурга направляет в Ваш адрес копию
решения Ленинского районного суда г. Оренбурга от 5 мая 2025 года по
гражданскому делу 2-2156/2025 по иску к
ООО "ТТ-ТРЭВЕЛ" о защите прав потребителей, в соответствии со ст. 214 ГПК
РФ.

Приложение: копия решения в 1 экземпляре.

**Секретарь с/з Ленинского
районного суда г. Оренбурга**
тел. 77-46-13

Князева А.И.

**Документ подписан
электронной подписью**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 00DDFFDDCE3E39980C84827F9E4D5E02FA
Владелец Данилова Светлана Михайловна
Действителен с 24.05.2024 по 17.08.2025



РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

05 мая 2025 года

г. Оренбург

Ленинский районный суд г. Оренбурга в составе
председательствующего судьи Даниловой С.М.,
при секретаре Князевой А.И.,
при участии представителя истца Осиповой Е.В.,
представителя Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области Трубина
Д.В.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому
заявлению к обществу с ограниченной
ответственностью «ТТ-Трэвел» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

обратилась в суд с вышеуказанным исковым заявлением к
ООО «ТТ-Трэвел» о защите прав потребителей, указав, что 27 сентября 2024 года
между и турагентом ИП Ремневой Ю.С. (ТА «Русские каникулы»)
был заключен договор о реализации туристского продукта №TUR-27/09/2024.

Согласно п.1.1. Договора в соответствии с договором исполнитель обязуется
оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский
продукт туроператора, совершить иные предусмотренные договором действия, а
Заказчик обязуется оплатить туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает Туроператор.
Полный перечень и потребительские свойства туристского продукта указаны в
Листе бронирования (приложение № 1 к Договору).

Туроператором указанного туристического продукта являлось ООО «ТТ-
Трэвел».

Согласно п. 2.1. Договора общая цена туристского продукта составляла 596
286 рублей, и был оплачен истцом в полном объеме.

Туристический продукт согласно приложению №1 к Договору включал в
себя:

1) Проживание в отеле: PARK HAYATT SAADIYAT 5* (дата заезда 06 ноября
2024 года - дата выезда 12 ноября 2024 года).

2) Перелет: FZ 986 Flydubai (BOENG 737-800) 06 ноября 2024 года Уфа (UFA)
03:45 = Дубай (DXB) 08:10 ECONOM; FZ 985 Flydubai (BOEING 737-800) 12 ноября
2024 года Дубай (DXB) 20:50 - Уфа (UFA) 02:45+1.

Указанный рейс должен был осуществляться авиакомпанией Flydubai,
которая имеет представительство в Российской Федерации – ООО «ТРЭВЭЛ
МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП».

3) Трансфер: Групповой трансфер 10 сентября 2024 года – 20 сентября 2024
года: ADB (zmin) - CLUB RESORT ATLANTIS (Seferihisan)--> ADB (zmir).

4) Услуги «Marhaba Service».

Однако во время реализации туристического продукта истцом были
выявлены существенные недостатки, которые повлекли за собой значительные
убытки истца, а также причинили ей моральный вред.

Так, 05 ноября 2024 года, прибыв в Аэропорт и пройдя на посадку в самолет,
который должен был осуществлять рейс, всех пассажиров попросили выйти из него
по причине неисправности воздушного судна, далее, неудачные посадки были

осуществлены еще два раза. После чего, сотрудники авиакомпании сообщили о задержке рейса по техническим причинам до 07 ноября 2024 года в 09:00 час.

В связи с чем, истец была вынуждена понести дополнительные расходы на:

- 1) приобретение новых авиабилетов в размере 134 217 рублей 00 копеек;
- 2) оплату проживания отеле для ожидания следующего рейса в размере 17500 рублей копеек.

Более того, истец обращает внимание на то, что из-за указанных обстоятельств фактически был потерян полноценный день отдыха в выбранном отеле, а также не была использована услуга «Marhaba Service».

Таким образом, в результате некачественного оказания услуг со стороны туроператора истец потеряла полноценный день отдыха, фактически не воспользовалась услугой «Marhaba Service», понесла значительные убытки, а также в сложившихся обстоятельствах испытала моральный вред.

Данные обстоятельства послужили основанием для обращения к ответчику с претензией о возмещении убытков и компенсации морального вреда. 20 ноября 2024 года Макеева Н.Н. направила на юридический адрес ответчика претензию о возврате денежных средств, а также продублировала ее на электронный адрес ответчика.

27 ноября 2024 года ответчик предоставил ответ на досудебную претензию, в котором сообщил о возможности удовлетворения требований истца в размере 50;00 у.е. (5 521,78 рублей).

Истец полагает, что поскольку из-за некачественного оказания услуг со стороны туроператора она потеряла полноценный один день отдыха, соответственно, возмещению должны подлежать убытки в размере стоимости одного дня проживания в выбранном отеле (PARK HAYATT SAADIYAT 5*)- 95079 рублей. А также, поскольку заявитель фактически не воспользовалась услугой «Marhaba Service» по прилету в Дубай, соответственно, возмещению должны подлежать убытки в части неиспользованной услуги в размере 12 373 рублей. Из-за некачественного оказания услуг со стороны туроператора истец понесла дополнительные расходы на приобретение авиабилетов, оплату отеля в размере 151,717 рублей.

На основании изложенного, просила взыскать с ООО «ТТ-Трэвел» в пользу
1) убытки вследствие ненадлежащего исполнения обязательств в размере 259 169 рублей, денежные средства в счет компенсации морального вреда в размере 20 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, судебные расходы в размере 18 990 рублей.

Определением суда, занесенным в протокол судебного заседания, к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечена ИП Ремнева Ю.С., в порядке ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации для дачи заключения по делу привлечено Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области.

В судебном заседании истец представитель ответчика ООО «ТТ-Трэвел», третье лицо ИП Ремнева Ю.С., представитель третьего лица ООО «ТРЭВЭЛ МЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП» не присутствовали, о времени и месте его проведения были извещены надлежащим образом.

В представленном суде письменном отзыве на иск представитель ответчика ООО «ТТ-Трэвел» просил рассмотреть гражданское дело в свое отсутствие, в удовлетворении исковых требований отказать, в случае удовлетворения исковых требований в части взыскания неустойки и штрафа просил применить положения ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации и снизить их размер.

В порядке ст. 167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд определил рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц.

В судебном заседании представитель истца Осипова Е.В., действующая на основании доверенности, исковые требования поддержала, просила суд их удовлетворить.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области Трубин Д.В., действующий на основании доверенности, в судебном заседании полагал заявленные требования обоснованными и подлежащими частичному удовлетворению.

Заслушав пояснения представителя истца, заключение представителя Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области, исследовав материалы дела, заслушав явившихся лиц, суд приходит к следующим выводам.

В соответствии с частью 1 статьи 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «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.

Согласно положениями статьи 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 статьи 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 статьи 4 Закона 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 пунктом 1 статьи 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.



Согласно пункту 2 постановления Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» под потребителем понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В пункте 48 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при разрешении дел по искам о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

Пункт 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 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 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

Из приведенных положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что ответственность перед туристом за исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор, а содержание агентского договора между турагентом и туроператором на права потребителя не влияет.

Согласно п. 1 ст. 795 Гражданского кодекса Российской Федерации адрес кодекса Российской Федерации за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Согласно пп. 1 п. 1 ст. 58 Воздушного кодекса Российской Федерации командир воздушного судна имеет право принимать окончательные решения о взлете, полете и посадке воздушного судна, а также о прекращении полета и возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета воздушного судна в целях спасения жизни людей,



предотвращения нанесения ущерба окружающей среде. Такие решения могут быть приняты с отступлением от плана полета, указаний соответствующего органа единой системы организации воздушного движения и задания на полет, с обязательным уведомлением соответствующего органа обслуживания воздушного движения (управления полетами) и по возможности в соответствии с установленными правилами полетов.

Согласно п. 1 ст. 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 п. 12 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 года № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» по делам о возмещении убытков истец обязан доказать, что ответчик является лицом, в результате действий (бездействия) которого возник ущерб, а также факты нарушения обязательства или причинения вреда, наличие убытков (пункт 2 статьи 15 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Размер подлежащих возмещению убытков должен быть установлен с разумной степенью достоверности. По смыслу пункта 1 статьи 15 Гражданского кодекса Российской Федерации в удовлетворении требования о возмещении убытков не может быть отказано только на том основании, что их точный размер невозможно установить. В этом случае размер подлежащих возмещению убытков определяется судом с учетом всех обстоятельств дела, исходя из принципов справедливости и соразмерности ответственности допущенному нарушению.

Судом установлено и следует из материалов дела, что 27 сентября 2024 года турагент (исполнитель) ИП Ремнева Ю.С. (ТА «Русские каникулы»), действующая по поручению Туроператора ООО «ТТ-Трэвел», на основании договора на продвижение и реализацию туристического продукта 26170, заключенного между туроператором и турагентом, с одной стороны и (заказчик) , с другой стороны, заключили договор о реализации туристского продукта №TUR-27/09/2024.

Согласно п.1.1. Договора в соответствии с договором исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт туроператора, совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает Туроператор. Полный перечень и потребительские свойства туристского продукта указаны в Листе бронирования (приложение № 1 к Договору).

Туристический продукт согласно приложению №1 к Договору включал в себя:

1) Проживание в отеле: PARK HAYATT SAADIYAT 5* (дата заезда 06 ноября 2024 года - дата выезда 12 ноября 2024 года).

2) Перелет: FZ 986 Flydubai (BOENG 737-800) 06 ноября 2024 года Уфа (UFA) 03:45 = Дубай (DXB) 08:10 ECONOM; FZ 985 Flydubai (BOEING 737-800) 12 ноября 2024 года Дубай (DXB) 20:50 - Уфа (UFA) 02:45+1.

3) Трансфер: Групповой трансфер 10 сентября 2024 года – 20 сентября 2024 года: ADB (zmin) - CLUB RESORT ATLANTIS (Seferihisan)--> ADB (zmir).

4) У

Туроператором указанного туристического продукта являлось ООО «ТТ-Трэвел».

Согласно п. 2.1. Договора общая цена туристского продукта составляла 596 286 рублей.

Указанный тур был оплачен истцом турагенту ИП Ремневой Ю.С., что подтверждается квитанциями № 1754 от 28 сентября 2024 года на сумму 300 000 рублей, № 1793 от 07 октября 2024 года на сумму 200 000 рублей, № 1804 от 09 октября 2024 года на сумму 71 540 рублей и № 1881 от 24 октября 2024 года на



сумму 24 746 рублей.

Вылет из г. Уфы рейс: FZ986 Уфа-Дубай должен был состояться 06 ноября 2024 года в 03 час. 45 мин.

Согласно справкам представителя авиакомпании Flydubai в г. Уфе, рейс FZ986 Уфа-Дубай был задержан до 09 час. 00 мин. 07 ноября 2024 года.

Из пояснений стороны истца следует, что в связи с задержкой рейса перевозчик предоставил места для проживания в гостинице и места для полета, а также предоставлены питание и напитки, однако истца предложенные перевозчиком условия не устроили, в связи с чем [истца] вынуждена была потратить денежные средства для приобретения билетов на другой рейс, который вылетал раньше указанного, и проживание в гостинице. Кроме того, в связи с задержкой рейса истцом был потерян один день отдыха и проживания в отеле, также [истца] не воспользовалась услугой Marhaba Service по прилету.

Материалами дела подтверждается приобретение Макеевой Н.Н. авиабилетов на рейс авиакомпании Flydubai Уфа-Дубай FZ-986 на 07 ноября 2024 года в 03 час. 45 мин. на трех пассажиров (1 [истца]), общей стоимостью 134 217 рублей.

Кроме того, в связи с необходимостью ожидания отправления нового рейса Уфа-Дубай истцом понесены расходы на оплату проживания в отеле Hilton Garden Inn, в размере 17 500 рублей.

Из искового заявления следует, что задержка авиарейса произошла из-за неисправности воздушного судна.

Так, в силу правил пункта 1 статьи 7 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на безопасность услуги для своей жизни и здоровья.

Очевидно, что обеспечение безопасной авиаперевозки входит в число основных профессиональных стандартов оказания услуг данного рода. Государственное регулирование в области авиации, направленное, в том числе, на обеспечение безопасности полетов воздушных судов, осуществляется в соответствии с нормами Воздушного кодекса Российской Федерации.

Пункт 1 статьи 795 Гражданского кодекса Российской Федерации устанавливает ответственность перевозчика за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения (за исключением перевозок в городском и пригородном сообщениях) в виде штрафа в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если перевозчик не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Таким образом, в указанной норме установлено три обстоятельства, освобождающие перевозчика от ответственности за задержку отправления либо прибытия транспортного средства с пассажирами: 1) непреодолимая сила; 2) устранение неисправности транспортного средства, угрожающего жизни и здоровью пассажиров; 3) иные обстоятельства, не зависящие от перевозчика.

Аналогичные основания для освобождения авиаперевозчика от ответственности за просрочку доставки пассажиров установлены в статье 120 Воздушного кодекса Российской Федерации.

Следовательно, устранение неисправности воздушного судна, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, является самостоятельным обстоятельством, освобождающим авиаперевозчика от ответственности за просрочку вылета воздушного судна из пункта отправления и его прилета в пункт назначения.

20 ноября 2024 года [истца] направила на юридический адрес ответчика претензию о возврате денежных средств, а также продублировала ее на электронный адрес ООО «ТТ-Трэвел».

27 ноября 2024 года ответчик предоставил ответ на досудебную претензию, в

котором сообщил о возможности удовлетворения требований истца за потерянные сутки размещения в отеле по заявке 8735939 в размере 662 у.е., а также компенсации услуги Marhaba Service в размере 50 у.е.

ООО «ТТ-Трэвел» возместили истцу на основании претензии денежные средства в размере 70 651,70 рубль, из расчета 662 доллара + 50 долларов (исходя из курса доллара на момент рассмотрения претензии).

Из пояснений представителя истца следует, что перевозчиком в период ожидания вылета вышеуказанного рейса пассажирам было организовано обслуживание, включавшее в себя следующие услуги: проведено обеспечение прохладительными напитками; обеспечение горячим питанием, а также было предложено размещение в гостинице и организовано хранение багажа. При этом, все вышеуказанные услуги были оказаны всем пассажирам без взимания дополнительной платы.

Однако, как пояснила представитель истца, по собственной инициативе отказалась от предложенных услуг, так как ее не устроило время вылета, она торопилась на мероприятие в Дубай и приобрела билеты за свой счет на более ранний рейс, сама оплатила услуги по проживанию в отеле.

Из ответа ООО «ТТ-Трэвел» на запрос суда следует, что общая стоимость услуг, входящая в состав туристического продукта, составила 5 607 долларов, стоимость размещения в отеле – 3 972 доллара, стоимость авиаперелета – 1 390 долларов, стоимость услуги Marhaba Service – 100 долларов, трансфер – 95 долларов, стоимость страхования – 50 долларов.

С учетом того, что бронирование отеля осуществлялось на 6 суток, в период с 06 ноября 2024 года по 12 ноября 2024 года, стоимость 1 суток проживания в отеле составит – 662 доллара.

ООО «ТТ-Трэвел», возмещая указанные убытки рассчитали сумму, исходя из курса доллара на момент рассмотрения вопроса о возврате денежных средств.

Однако суд приходит к выводу о необходимости осуществить расчет в российский рубль по официальному курсу доллара США к российскому рублю, установленному Центральным Банком Российской Федерации на дату заключения договора, а именно 99,24 рубля. Соответственно, стоимость 1 суток проживания в отеле – 65 696,88 рублей, услуги Marhaba Service – 9 924 рубля, трансфер – 7 427,80 рублей.

Принимая во внимание то обстоятельство, что истец ввиду задержки авиарейса не воспользовалась частью услуг по договору о реализации туристского продукта, суд приходит к выводу о том, что стоимость данных услуг подлежит взысканию с ответчика в пользу истца.

Возмещая на основании претензии убытки в размере 70 651 рубль, ООО «ТТ-Трэвел» недоплатило истцу денежные средства в размере 14 397,60 рублей (65 696,88 (проживание) + 9 924 (услуга Marhaba Service) + 7 427,80 (трансфер)) – 70 651), суд приходит к выводу о взыскании указанной суммы с ответчика в пользу истца.

Оценив представленные по делу доказательства в их совокупности, руководствуясь указанными выше положениями закона, принимая во внимание, что причиной задержки рейса ZF 486 от 06 ноября 2024 года по маршруту «Уфа-Дубай» являлась техническая неисправность воздушного судна, способная сказаться на безопасности авиарейса, а также, что перевозчиком были предприняты все необходимые и доступные меры, направленные на соблюдение прав и законных интересов пассажиров задержанного рейса, истцу был предложен вылет, однако она отказалась, избрав иной вариант перелета в место назначения, суд приходит к выводу, что понесенные истцом расходы (убытки) по приобретению билетов на рейс по маршруту «Уфа – Дубай» в размере 134217 рублей и проживание в отеле в размере 17 500 рублей возмещению за счет ответчика не подлежат, поскольку в



данной части ответчиком права истца как потребителя услуг нарушены не были.

Разрешая требование истца о компенсации морального вреда, суд приходит к следующему.

Согласно ст. 15 Закона Российской Федерации «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.

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

С учетом конкретных обстоятельств дела, суд считает, что требование о взыскании в пользу истца компенсации морального вреда в размере 20 000 рублей является завышенным, и определяет подлежащую взысканию сумму компенсации в размере 2 000 рублей.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации «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.

Согласно п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 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 (пункт 6 статьи 13 Закона).

Поскольку суд удовлетворил исковые требования в размере 16 397,60 рублей (14 397,60 рублей + 2 000 рублей компенсации морального вреда), штраф составляет 8 198,80 рублей (16 397,60 / 2).

В соответствии со статьей 94 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации к издержкам, связанным с рассмотрением дела, отнесены: расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, понесенные сторонами в связи с рассмотрением дела; другие признанные судом необходимыми расходы.

В силу ст. 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации стороне, в пользу которой состоялось решение, суд присуждает с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В соответствии с частью 1 статьи 100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Суду заявлены требования об оплате услуг представителя, при этом представлены договор оказания юридических услуг заключенный истцом дистанционно в форме публичной оферты с ООО «ДЕСТРА ЛИГАЛ ТЕХ», а также квитанция об оплате от 13 ноября 2024 года на сумму 18 990 рублей.

Учитывая обстоятельства дела, принимая во внимание положения ст. 100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, требование о соразмерности и справедливости, учитывая срок рассмотрения дела, объем оказанной правовой помощи, суд полагает возможным взыскать с ответчика в



пользу истца расходы на оплату услуг представителя в размере 7 000 рублей.

При таких обстоятельствах, исковые требования подлежат частичному удовлетворению.

Поскольку истец в силу положений действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей освобожден от уплаты государственной пошлины при подаче иска в суд, то, руководствуясь частью 1 статьи 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд взыскивает с ответчика ООО «ТТ-Трезвел» государственную пошлину в доход бюджета МО «город Оренбург» в размере 4 000 рублей.

Руководствуясь статьями 194–198 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования к обществу с ограниченной ответственностью «ТТ-Трезвел» о защите прав потребителей удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «ТТ-Трезвел» в пользу _____ 0 рублей, компенсацию морального вреда в размере _____ рублей, штраф в размере _____ рублей, расходы на оплату юридических услуг в размере _____ рублей.

В удовлетворении остальной части исковых требований _____ отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «ТТ-Трезвел» в доход бюджета МО г. Оренбург государственную пошлину в размере 4 000 рублей.

Решение может быть обжаловано в Оренбургский областной суд через Ленинский районный суд г. Оренбурга в течение месяца со дня его принятия в окончательной форме.

Судья: _____ подпись _____ Данилова С.М.

Мотивированный текст решения изготовлен 16 мая 2025 года

Судья: _____ подпись _____ Данилова С.М.

Копия верна

Судья:

Секретарь:

Оригинал подшит в деле № 2-2156/2025, находящемся в производстве Ленинского районного суда г. Оренбурга

