

**ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

г. Надым

15 июня 2026 года

Надымский городской суд Ямало – Ненецкого автономного округа в составе председательствующего судьи Минихановой Е.В., при секретаре судебного заседания Московской К.С., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ЯНАО в Надымском районе в интересах Б Обществу с ограниченной ответственностью «Центр Бронирования» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Представитель Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ЯНАО в Надымском районе обратился в интересах Б с требованиями к ООО «Центр Бронирования» о защите прав потребителя, мотивировав тем, что 19.06.2024 года между истцей и ответчиком заключен договор о реализации туристического продукта, согласно которому Общество обязалось оказать услуги по бронированию и оплате туристического продукта, а истица оплатить оказанные услуги. Общая цена туристического продукта составила 172000 рублей. Б

оплачена сумма по договору в размере 89000 рублей. В связи с отказом истицы от услуг, Б направлена претензия о расторжении договора и возврате денежных средств. От ответчика поступил ответ о невозможности удовлетворения претензии. Просила на основании Закона «О защите прав потребителей», расторгнуть договор о реализации туристического продукта, взыскать с ответчика в счет возврата оплаты по договору денежную сумму в размере 89000 рублей, неустойку за просрочку удовлетворения требования из расчета 0,5% от суммы предварительной оплаты по договору в размере 445 рублей в день за период с 12.12.2024 года по дату вынесения решения суда в размере 89000 рублей, неустойку за просрочку удовлетворения требования из расчета 0,5% от суммы предварительной оплаты по договору в размере 445 рублей в день с момента вынесения решения суда и по день фактического исполнения требований, компенсацию морального вреда в размере 25000 рублей, штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу истицы, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований.

В судебное заседание истица Б не явилась, просила дело рассмотреть в её отсутствие, в связи с нахождением в отпуске.

Представитель Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ЯНАО в Надымском районе также в судебное заседание не явился, просил дело рассмотреть в отсутствие представителя Отдела. Доводы искового заявления поддержал, просил удовлетворить исковое заявление.

Представитель ответчика ООО «Центр Бронирования» в судебное заседание не явился, извещался своевременно, надлежащим образом. Заказная судебная повестка возвращена в адрес суда с почтовой отметкой «истек срок хранения».

В соответствии со ст. 165.1 ГК РФ заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или сделка связывает гражданско-правовые последствия для другого лица, влекут для этого лица такие последствия с момента доставки соответствующего сообщения ему или его представителю.



Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

Согласно п. 67 Постановления Пленума ВС РФ от 23 июня 2015 года № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса РФ» бремя доказывания факта направления (осуществления) сообщения и его доставки адресату лежит на лице, направившем сообщение.

Юридически значимое сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним (пункт 1 статьи 165.1 ГК РФ). Например, сообщение считается доставленным, если адресат уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, в связи с чем, она была возвращена по истечении срока хранения.

Риск неполучения поступившей корреспонденции несет адресат. Если в юридически значимом сообщении содержится информация об односторонней сделке, то при невручении сообщения по обстоятельствам, зависящим от адресата, считается, что содержание сообщения было им воспринято, и сделка повлекла соответствующие последствия (например, договор считается расторгнутым вследствие одностороннего отказа от его исполнения).

Статья 165.1 ГК РФ подлежит применению также к судебным извещениям и вызовам, если гражданским процессуальным или арбитражным процессуальным законодательством не предусмотрено иное (п. 68 Пленума).

Суд полагает возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившегося ответчика в порядке заочного производства.

Исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

Пленум Верховного Суда РФ в Постановлении от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в пункте 1 разъяснил, при рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой – организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемые Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

Как установлено в судебном заседании и подтверждается письменными материалами дела, 19.06.2024 года между ответчиком ООО «Центр Бронирования» и истицей Б _____ заключен договор о реализации туристического продукта, по условиям которого ответчик (исполнитель) обязался оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристический продукт туроператора, либо

отдельных услуг, бронируемых непосредственно у средства размещения (туристический продукт), а заказчик обязуется оплатить эти услуги (п. 1.1 договора).

Оказание услуг, входящих в туристический продукт, обеспечивает туроператор (п. 1.2).

Полный перечень и потребительские свойства туристического продукта указаны в заявке на бронирование (приложение № 1 к договору) (п. 1.3).

Согласно приложению № 1 к договору (заявка на бронирование от 19.06.2024 года), истица Б. _____ составом семьи бронировала поездку в г. Сочи с 14.09.2024 года по 24.09.2024 года.

Общая цена туристического продукта составляла 172000 рублей (п. 2.1 договора).

Во исполнение условий договора, истцей 19.06.2024 года и 24.06.2024 года ответчику были перечислены денежные средства в общем размере 89000 рублей, что подтверждается справками по операциям и выпиской по карте «Газпромбанк».

Поездка истицы не состоялась, в связи с изменением даты отпуска. Истица обратилась с заявлением к ответчику о возврате денежных средств.

23.08.2024 года, 23.10.2024 года, 01.11.2024 года, 09.01.2025 года ответчик сообщил, что выплаты по заявкам, в независимости от причины аннуляции и от даты аннуляции, временно приостановлены, в связи с нехваткой денежных средств и большой дебиторской задолженностью. Возврат ожидается не ранее февраля-марта 2025 года.

До настоящего времени денежные средства истице не возвращены.

Согласно п. 6.8 договора о реализации туристического продукта, каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристического продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся, в частности, невозможность совершения поездки по независящим от заказчика обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Согласно статье 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и пункту 21 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1852, 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, при этом к существенным изменениям обстоятельств относятся, в том числе невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста и другие обстоятельства).

Учитывая наличие у истицы права на отказ от исполнения договора, установленного Законом № 132-ФЗ, и отсутствие доказательств фактически понесенных ответчиком, в связи с исполнением договора, расходов, суд приходит к выводу об удовлетворении требований истицы о взыскании денежных средств, уплаченных по договору, в сумме 89000 рублей.

Статьи 22, 23 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают, что требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

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.

Если иное не установлено законом, сумма неустойки (пени), определенной в соответствии с настоящей статьей, не может превышать сумму, уплаченную потребителем по договору купли-продажи товара. Если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Исходя из положений ФЗ «О защите прав потребителей», неустойка процессуальным истцом рассчитана не верно.

Как установлено, заявление истицы о возврате денежных средств за тур датировано 20.08.2024 года, сумма, оплаченная истицей, составляет 89000 рублей, десятидневный срок на добровольное исполнение обязательств ответчиком, получившим претензию 02.12.2024 года, истек 12.12.2024 года.

Таким образом, расчет неустойки, подлежащей взысканию с ответчика ООО «Центр Бронирования» за нарушение сроков возврата денежных средств будет выглядеть следующим образом: 89000 рубля * 772 дня (с 12.12.2024 года по 22.01.2026 года (период определен самой истицей)) * 1% = 687080 рублей, соответственно, размер неустойки составит 89000 рублей.

В соответствии с пунктом 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе, и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (пункт 4 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 5 статьи 23.1, пункт 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, статья 1098 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Доказательств наличия обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, ответчиком суду не представлено.

При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Статья 15 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает возмещение морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Заявленная истицей сумма в 25000 рублей, по мнению суда, является явно завышенной, не соответствует требованиям разумности и справедливости, следовательно, суд уменьшает компенсацию морального вреда, и считает возможным взыскать с ответчика в пользу истицы компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 года № 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Из разъяснений, содержащихся в 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», следует, что 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).

Учитывая, что на момент разрешения спора, ответчик свои обязательства по выплате денежных средств не исполнил, суд приходит к выводу о применении к данным правоотношениям п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1, и считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истицы штраф в размере 91500 рублей ($89000 + 89000 + 5000 = 183000 / 2$).

Истицей также заявлены требования о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требования из расчета 0,5% от суммы предварительной оплаты по договору в размере 445 рублей в день с момента вынесения решения суда и по день фактического исполнения требований.

Согласно разъяснениям, данным в пункте 65 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24 марта 2016 года № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса РФ об ответственности за нарушение обязательств» по смыслу статьи 330 ГК РФ, истец вправе требовать присуждения неустойки по день фактического исполнения обязательства (в частности, фактической уплаты кредитором денежных средств, передачи товара, завершения работ). Законом или договором может быть установлен более короткий срок для начисления неустойки, либо ее сумма может быть ограничена.

Присуждая неустойку, суд по требованию истца в резолютивной части решения указывает сумму неустойки, исчисленную на дату вынесения решения и подлежащую взысканию, а также то, что такое взыскание производится до момента фактического исполнения обязательства.

Если при расторжении договора основное обязательство не прекращается, например, при передаче имущества в аренду, ссуду, заем и кредит, и сохраняется обязанность должника по возврату полученного имущества кредитору и по внесению соответствующей платы за пользование имуществом, то взысканию подлежат не только установленные договором платежи за пользование имуществом, но и неустойка за просрочку их уплаты (статья 622, статья 689, пункт 1 статьи 811 ГК РФ).

Равным образом, в случае отказа потребителя от исполнения договора купли-продажи ввиду обнаружения недостатков в переданном по договору товаре обязательство продавца по уплате неустойки сохраняется до момента возврата продавцом уплаченной за товар суммы (статья 22, пункт 1 статьи 23 Закона о защите прав потребителей) (п. 66 указанного Постановления Пленума ВС РФ).

Указанные требования о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требования также подлежат удовлетворению, только из расчета 1% от суммы предварительной оплаты по договору в размере 890 рублей в день с момента вынесения решения суда и по день фактического исполнения требований.

На основании изложенного, требования подлежат удовлетворению частично.

Потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины, в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.



Согласно ст. 103 ГПК РФ государственная пошлина, от уплаты которой освобождена истица при подаче искового заявления, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, что составит 9340 рублей.

Руководствуясь ст. ст. 194 – 199, 235 – 237 ГПК РФ, суд,

РЕШИЛ:

Расторгнуть договор о реализации туристического продукта или туристических услуг № Ч15073 от 19 июня 2024 года, заключенный между Б.) и Обществом с ограниченной ответственностью «Центр Бронирования» (ИНН 2312178811, ОГРН 1112312001053).

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Центр Бронирования» (ИНН 2312178811, ОГРН 1112312001053) в пользу Б:

года рождения (паспорт №) уплаченные денежные средства в размере 89000 (восемьдесят девять тысяч) рублей, неустойку в размере 89000 (восемьдесят девять тысяч) рублей, компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей, штраф в размере 91500 (девяносто одна тысяча пятьсот) рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Центр Бронирования» (ИНН 2312178811, ОГРН 1112312001053) в пользу Б:

года рождения (паспорт №) неустойку за просрочку удовлетворения требования о возврате денежных средств из расчета 1% от суммы предварительной оплаты (890 рублей) за каждый день просрочки, начиная с 30.06.2026 года и до фактического исполнения.

В остальной части требований – отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Центр Бронирования» (ИНН 2312178811, ОГРН 1112312001053) в бюджет Надымского района государственную пошлину в размере 9340 (девять тысяч триста сорок) рублей.

Ответчиком, не присутствовавшим в судебном заседании, может быть подано заявление об отмене заочного решения в Надымский городской суд в течение 7 дней со дня получения копии решения.

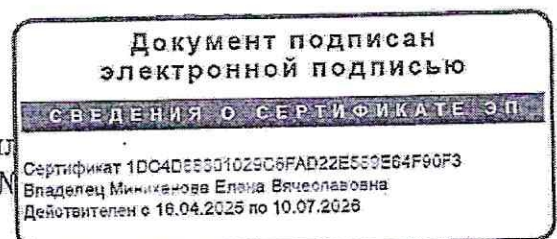
Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене этого решения суда, а в случае, если такое заявление подано, - в течение одного месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления в суд Ямало-Ненецкого автономного округа с подачей жалобы через Надымский городской суд.

Председательствующий:

Мотивированное решение составлено 29 июня 2026 года

Копия верна:

Решение суда не вступило в законную силу.
Подлинник решения хранится в деле № М
суде.



М