Дело № 2-1105/2026

УИД 16RS0045-01-2026-007551-59

РЕШЕНИЕ

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

25 мая 2026 года город Казань

Авиастроительный районный суд город Казани в составе
председательствующего судьи Кардашовой К.И.,
при секретаре судебного заседания ФИО3,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску ФИО2 к обществу с ограниченной ответственностью «Интурист», обществу с ограниченной ответственностью «Трэвел» о взыскании денежных средств в размере стоимости путёвки, неустойки, компенсации морального вреда, судебных расходов,

УСТАНОВИЛ:

ФИО2 обратился в суд с иском к ООО «Интурист», ООО «Трэвел» о взыскании денежных средств в размере стоимости путёвки, неустойки, компенсации морального вреда, судебных расходов.

В обоснование иска указано, что ДД.ММ.ГГГГ истец заключил с ответчиком ООО «Трэвел» договор о туристическом обслуживании, согласно которому приобрёл тур на двоих человек общей стоимостью 127500 рублей. Стоимость путёвки оплачена в полном размере. В тур входил отдых в Турции с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ в отеле BELPOINT BEACH (EX.RUZA BEACH HOTEL) 4*. После заселения в указанный отель истец и член его семьи обнаружили, что условия проживания, питания, уровень сервиса не соответствовали заявленным. В номере стояла грязная и старая мебель, имелись проблемы с сантехническим обслуживанием, замена полотенец и уборка номера производились нерегулярно, двери в туалет не закрывались, плитки в ванной были разбиты, швы между плитками были покрыты плесенью, стулья были грязные, слышимость в номере являлась высокой. Всё это сопровождалось плохо приготовленной едой, скудным выбором блюд, сами помещения для обеда не соответствовали гигиеническим нормам. Музыкальное сопровождение не соответствовало ожиданиям. Бассейн при отеле был грязным, содержал кусочки земли.

Истец обратился с претензией к представителю туроператора, после чего был представлен другой номер отеля, однако условия остались те же. При этом, во время проживания в отеле истец неоднократно писал представителю туроператора, переговоры не принесли положительного результата. После возвращения в Казань в адрес ответчика направлена претензия, в удовлетворении которой отказано. Свой отказ ответчик ООО «Интурист» обосновал тем, что туроператор выполнил свои обязательства по договору надлежащим образом. При заключении договора истцу представлена недостоверная информация о туристическом продукте, что повлияло на неправильный выбор. Рекламируя на своём сайте отель BELPOINT BEACH (EX.RUZA BEACH HOTEL) 4*, как современный отель, ответчик нарушил требования законодательства о предоставлении полной и достоверной информации по условиям их размещения.

Истец просил взыскать с ответчиков в солидарном порядке стоимость путёвки в размере 127500 рублей, неустойку в размере 133875 рублей, в компенсацию морального вреда 10000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от присужденной суммы, в возмещение расходов на услуги представителя 35000 рублей.

Определениями Авиастроительного районного суда <адрес>, вынесенным без удаления в совещательную комнату с занесением в протокол судебного заседания от ДД.ММ.ГГГГ, ДД.ММ.ГГГГ к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечены Управление Роспотребнадзора по <адрес>, ФИО6

Истец ФИО2 и его представитель адвокат ФИО4 в судебном заседании исковые требования поддержали просили удовлеворить.

Ответчики ООО «Интурист», ООО «Трэвел» в судебное заседание не явились, о времени и месте рассмотрения дела извещены надлежащим образом; на ранее состоявшееся судебное заседание от представителя ответчика ООО «Интурист» поступили письменные возражения, в которых он просил в удовлетворении иска отказать.

Третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно спора на стороне истца ФИО6 в судебном заседании с требованиями административного иска согласилась.

Третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора, Управление Роспотребнадзора по <адрес> в судебное заседание явку представителя не обеспечило о времени и месте рассмотрения дела извещено судом надлежащим образом.

Исследовав имеющиеся в материалах дела письменные доказательства, выслушав пояснения сторон и их представителей, суд приходит к следующему.

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода используется. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Согласно статье 10 Закона Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Согласно статье 10 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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.

Из материалов дела следует, что ДД.ММ.ГГГГ истец заключил с ответчиком ООО «Трэвел» договор о туристическом обслуживании, согласно которому приобрёл тур на двоих человек общей стоимостью 127500 рублей. В тур входил отдых истца и члена его семьи (всего 2 человека) в Турции в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ в отеле BELPOINT BEACH (EX.RUZA BEACH HOTEL) 4*. Туроператором по данному договору является ООО «Интурист».

Стоимость путёвки оплачена истцом в полном размере, что ответчиками в ходе рассмотрения дела не оспаривалось.

Стоимость тура включает в себя стоимость комплекса услуг по перевозке и размещению (трансфер, аэропорт, отель, питание).

ФИО2 воспользовался туром и после его окончания ДД.ММ.ГГГГ направил ответчику претензию, в которой указал, что отель BELPOINT BEACH (EX.RUZA BEACH HOTEL) 4*, в котором он был размещён вместе с членом его семьи, по уровню сервиса и категории качества не соответствовал заявленной категории 4*.

В ответе на претензию туроператор указал, что отель, в котором проживали туристы, функционировал в штатном режиме. В отеле проводилась уборка, проблемы с обеспечением туристов питанием отсутствовали. Номер был предоставлен туристам в соответствии с проваживанием. В период пребывания гостей каких-либо обращений или претензий с их стороны не зафиксировано. Также отсутствовали обращения от других гостей. Предоставленные туристами фотоматериалы не позволяют установить, где, когда и кем они были сняты, в связи с чем принимающая сторона и туроператор отнеслись к ним критически. В удовлетворении содержащихся в претензии требований истца отказано.

В силу статьи 10 Закона об основах туристской деятельности в Российской Федерации к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относится информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Оценив представленные по делу доказательства, суд приходит к выводу о том, что истцу надлежащим образом оказаны услуги в части авиаперелёта, трансфера, предоставления отеля и видового номера, в котором истец и член его семьи проживали весь заявленный период, в связи с чем, отсутствуют основания возмещения истцу полной стоимости тура.

Ссылки истца на то, что ему была предоставлена недостоверная информация относительно музыкальной составляющей при проведении досуга, качества и объёма еды, не могут быть приняты во внимание судом, поскольку при бронировании тура истец не указывал

на предпочтения при проведении досуга, в том числе в части музыкальной составляющей, по разнообразию песен, выбора диджея, напитков и предпочтениям по еде, сам выбрал тур, в связи с чем, туроператору не были известны конкретные пожелания истца при заключении договора.

Ссылки истца на ненадлежащую уборку номера, ресторанов, обслуживание, однообразие еды и напитков судом также отклонены, поскольку истец не отказался от услуг отеля по прибытии, пользовался всеми предоставленными услугами весь заявленный период, при этом несоответствие сервиса отеля субъективным ожиданиям истца, само по себе не свидетельствует об оказании некачественных услуг туроператором, напротив, туроператор оказал все услуги по представлению того турпродукта, который выбрал истец. Туроператор исходит из информации, имеющейся на сайте отеля, при этом доказательств того, что туроператор был извещён отелем об изменении сервиса, но не сообщил об этом истцу, также не представлено. Таким образом, существенные условия договора туроператором не нарушены.

Суд учитывает, что истец с членом его семьи пробыл в Турции весь период по путёвке и пользовался услугами, предусмотренными договором, с 06 по ДД.ММ.ГГГГ, однако требует при этом возврата всей оплаченной стоимости путёвки - 127500 рублей.

Между тем, статьей 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» не предусмотрен порядок возврата всей стоимости оказанной услуги в том случае, когда потребитель эту услугу фактически использовал.

В данном случае истец не отказался от услуги, пробыл в Турции весь период, оплаченный по путёвке, и полностью воспользовался услугами, входящими в состав туристского продукта.

Таким образом, исходя из фактических обстоятельств дела, представленных доказательств, суд приходит к выводу об отказе в удовлетворении требований ФИО2 о возврате уплаченной за тур денежной суммы в размере 127500 рублей и взыскании неустойки в размере 133875 рублей.

Согласно пункту 1 статьи 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.

Пунктом 2 указанной статьи предусмотрено, что под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Принимая во внимание то обстоятельство, что истец, с которым во время отдыха находилась супруга, имел претензии относительно размещения в отеле, о чем с целью оказания ему помощи извещал как туроператора, так и турагента. Однако, данные претензии истца оставлены без удовлетворения. В условиях того, что претензии ФИО2, как потребителя ответчиками не удовлетворены, истец имеет право на компенсацию морального вреда на основании статьи 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

При определении размера подлежащего взысканию морального вреда суд исходит из требований разумности и справедливости, фактических обстоятельств дела, характера нравственных страданий истца и с учётом названных критериев оценки считает возможным взыскать с ответчика ООО «Интурист» в пользу истца 10000 рублей.

В соответствии с пунктом 6 статьи 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 названной норме с ответчика в пользу истца также подлежит взысканию штраф.

В силу части 1 статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

В пункте 73 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» разъяснено, что бремя доказывания несоразмерности неустойки и необоснованности выгоды кредитора

возлагается на ответчика. Несоразмерность и необоснованность выгоды могут выражаться, в частности, в том, что возможный размер убытков кредитора, которые могли возникнуть вследствие нарушения обязательства, значительно ниже начисленной неустойки.

Принимая во внимание, что требования истца ответчиком в добровольном порядке не были удовлетворены, с учётом конкретных обстоятельств дела, последствий и сроков нарушения ответчиком обязательств суд считает взыскать с ответчика штраф в размере 5000 рублей (10000/2)

При этом, суд отмечает, что каких-либо мотивов и доказательств явной несоразмерности штрафа последствиям нарушения обязательства ответчик не указал и не представил, в связи с чем ходатайство о снижении штрафа с применением статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации подлежит отклонению.

Истцом понесены расходы по оплате услуг представителя в сумме 35000 рублей.

В силу части 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.

Учитывая сложность и длительность рассмотрения дела, категорию спора, объём заявленных исковых требований, цену иска, объём оказанных истцу юридических услуг и совершённых в его интересах представителем действий, связанных с рассмотрением дела, эффективность данных действий, в условиях того, что требования истца удовлетворены частично, в разумных пределах с учётом принципа пропорциональности истцу подлежат возмещению расходы на оплату услуг представителя в сумме 5000 рублей.

Руководствуясь статьями 194-199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

РЕШИЛ:

иск ФИО2 к обществу с ограниченной ответственностью «Интурист», обществу с ограниченной ответственностью «Трэвел» о взыскании денежных средств в размере стоимости путёвки, неустойки, компенсации морального вреда, судебных расходов – удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Интурист» (ОГРН 1207700038930) в пользу ФИО2 (<данные изъяты>) в компенсацию морального вреда 10000 рублей, в возмещение расходов на оплату услуг представителя 5000 рублей, штраф в сумме 5000 рублей.

В удовлетворении остальной части иска отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Верховный Суд Республики Татарстан через Авиастроительный районный суд <адрес> в течение одного месяца со дня его составления в окончательной форме.

Судья К.И. Кардашова

Решение в окончательной форме изготовлено ДД.ММ.ГГГГ.