

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

08 апреля 2015 года

г. Тула

Мировой судья судебного участка №58 Зареченского судебного района г. Тулы
Дружкова И.А.,
при секретаре Усковой Е.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело №2-142/2015 по иску
С к ООО «Библио-Глобус Оператор» о взыскании
денежных средств,

установил:

С обратилась к мировому судье с иском к ООО «Библио-Глобус Оператор» и ОАО Авиакомпания «Трансаэро» о взыскании денежных средств, в обоснование заявленных требований ссылаясь на то, что () г. между ней и ООО «ТриНити-тур» был заключен договор возмездного оказания туристических услуг. По данному договору ею было уплачено () руб. за туристические услуги, оказываемые ей и ее семье - супругу С () и ребенку С (). Согласно спецификации услуг по договору даты пребывания на Кипре в отеле Parhos SENTIDOCYPRIA BAY HOTEL, указаны с () июня () г. по () июня () г. Услуги по перевозке пассажиров перевозчиком должны были быть оказаны следующим образом: Москва-Пафос- дата вылета () июня () г. в () час. () мин.; Пафос-Москва - дата вылета в 16 час. () мин. Исходя из дат и времени вылета ими приобреталась данная путевка у туроператора «Боблио-Глобус». Согласно ваучеру () датой отъезда из отеля обозначено () июня () г.

Однако, вместо вылета из Пафоса в г. Москва () июня () г. в () час. () мин., они вылетели только () июня () г. в () час. () мин. Им пришлось оплачивать стоимость проживания в отеле, авиабилеты на обратный рейс и услуги такси. Полагала, что в связи с изменением времени пребывания в отеле, стране и городе, времени вылета, ответчики не выполнили условия договора. Кроме того, считала, что переносом времени вылета, ей и ее семье, был причинен моральный вред, выразившийся в физических и нравственных страданиях, который оценила в 60000 руб., то есть по 20000 руб. в пользу каждого.

Просила взыскать денежные средства в сумме () руб. за оплату авиабилетов на обратный рейс из Пафоса и компенсацию морального вреда в размере () руб.

Истица С () в судебном заседании иск к ОАО «Авиакомпания «Трансаэро» не поддержала. Исковые требования к ООО «Библио-Глобус Оператор» поддержала и просила удовлетворить в полном объеме, пояснив, что () г. между ней и ООО «ТриНити-тур», в лице директора Ф () , был заключен договор предоставления туристических услуг. Согласно договору за туристические услуги, предоставленные ей и ее семье-супругу С () и ребенку С () , ею было уплачено () руб. Турпродукт формировался ООО «Библио-Глобус Оператор» и в него входило: проживание, перелет, трансфер, страховка, виза. Через несколько дней туроператор ООО «Библио-Глобус Оператор» прислал подтверждение о том, что есть свободные места и билеты, а затем на электронную почту ООО «ТриНити-тур» от ООО «Библио-Глобус Оператор» поступил пакет документов: билеты, ваучер, визы, страховые сертификаты. При этом () г.

ею на руки были получены электронные билеты, а остальные документы были получены ранее. Согласно спецификации услуг по договору даты пребывания на в отеле Parhos SENTIDOCYPRIA BAY HOTEL указаны с .. июня г. по июня г. с вылетом Москва - Пафос - июня г. в час.) мин. и обратно Пафос - Москва июня г. в час. мин. Исходя из дат и времени вылета ею приобреталась данная путевка у туроператора ООО «Библио-Глобус Оператор». Согласно полученному от туроператора ваучеру датой отъезда из отеля обозначено июня 2014г. Вылет на Кипр состоялся в обозначенное время. По прилету на они заселились в отель и только через несколько дней появился представитель туроператора ООО «Библио-Глобус Оператор», собрал с ее семьи электронные билеты на обратный вылет, как пояснил, чтобы проверить не произошло ли каких-либо изменений, продал экскурсии, а затем несколько дней не появлялся. Когда он появился вновь, вернул электронные билеты, сообщив, что вылет подтвержден и никаких изменений нет. Однако, когда .. июня г. в часов она с семьей и с чемоданами спустилась в холл отеля, представитель ООО «Библио-Глобус Оператор» пояснил, что их семью сняли с рейса и перенесли на рейс, который улетел в этот же день только в часов утра, после чего объявил, что их тур закончен и больше он ответственности за них не несет. Об изменении времени вылета им представитель ООО «Библио-Глобус» не сообщил. июня г. в часов утра к ним в номер никто не позвонил, не постучал и не сообщил о вылете. Накануне в часов они проверяли информационные стенды в отеле, никаких сведений об изменении времени вылета на них размещено не было. Об изменении времени вылета из Пафоса ни до вылета на Кипр, ни во время отдыха на Кипре им никто не сообщил. В связи с невылетом, им за свой счет пришлось покупать авиабилеты Пафос -Москва на ближайший рейс, который был только июня г. Стоимость авиабилетов Пафоса-Москва составила руб. Кроме того, им самостоятельно пришлось оплачивать проживание в отеле до июня г. июня г. ею представителю ООО «Библио-Глобус» в отеле была передана претензия. Однако никакого ответа она не получила. Считала, что ООО «Библио-Глобус Оператор» не были выполнены условия договора и просила взыскать с ООО «Библио-Глобус Оператор» руб. уплаченные за авиабилеты на обратный рейс Пафоса - Москва. Кроме того указала, что ей и ее семье был причинен моральный вред, который оценивает в руб., то есть по руб. в пользу каждого, поскольку они остались в чужой стране с шестилетним ребенком без поддержки, они вынуждены были самостоятельно разбираться в сложившейся ситуации и ей, С , пришлось вести переговоры с работодателем о том, чтобы выйти на работу позднее.

Представитель С по доверенности Ф она же представитель третьего лица ООО «ТриНити-тур» искивые требования поддержала, в ходе рассмотрения дела пояснила, что апреля года между С и ООО «ТриНити-тур», в ее, как директора на тот момент, лице был заключен договор предоставления туристических услуг - поездка на Кипр в отеле Parhos SENTIDOCYPRIA BAY HOTEL с июня 2014г. по июня г. По условиям договора п. 1.1 турагент от имени туроператора ООО «Библио-Глобус Оператор» обязуется обеспечить предоставление по заявке туриста комплекса туристических услуг. Турагент ООО «ТриНити-тур» является посредником между туроператором ООО «Библио-Глобус Оператор» и клиентами С . Оформлением виз, бронированием авиабилетов занимался туроператор ООО «Библио-Глобус Оператор», а турагент ООО «ТриНити-тур» только продал турпродукт. Между ООО «ТриНити-тур» и ООО «Библио-Глобус Оператор» в электронном виде был заключен договор. С выбрала отель и в ООО «Библио-Глобус

Оператор» в электронном виде была сброшена заявка о времени и дате вылета, отеле, количестве дней. Через несколько дней туроператор ООО «Библио-Глобус Оператор» подтвердил заявку и выставил счет на оплату забронированной путевки. Путевка турагентом была оплачена 4г. и ООО «Библио-Глобус Оператор» в личный кабинет ООО «ТриНити-тур» электронной почтой был выслан пакет документов: страховые сертификаты, ваучер на проживание в отеле. Вместе с документами туроператор выслал перечень документов, необходимых для оформления виз на семью С . ООО «ТриНити-тур» собрал необходимые документы у семьи С и экспресс-почтой они были направлены в адрес туроператора ООО «Библио-Глобус Оператор». Туроператор ООО «Библио-Глобус Оператор» занимался оформлением виз для семьи С . 1 мая г. на электронный адрес ООО «ТриНити-тур» были высланы визы на семью С для посещения ими Республики Кипр. г. или г. были получены электронные билеты. С со своей семьей вылетела на отдых, где должна была находиться с по Ни до отлета семьи С , ни во время их отдыха информации об изменении времени вылета в личный кабинет ООО «ТриНити-Тур» не поступало.

Представитель ответчика ООО «Библио-Глобус Оператор» по доверенности Г иск не признала, указав, что от ООО «ТриНити-тур» через личный кабинет агента в системе он-лайн бронирования на сайте www.bgoperator.ru

г. поступила заявка на организацию туристской поездки на Кипр на туристов С , С и С с (г. по 1

г. Взаимоотношения ООО «Библио-Глобус Оператор» с турагентами регулируются условиями агентского договора, текст которого размещен на официальном сайте www.bgoperator.ru. Хотя между ООО «ТриНити-тур» и ООО «Библио-Глобус Оператор» не был заключен агентский договор в письменной форме, ООО «ТриНити-тур» путем направления заявки на бронирование туристского продукта (акцепт) выразило свое согласие со всеми условиями, предложенными ООО «Библио-Глобус Оператор» и изложенными в агентском договоре (публичная оферта). По условиям агентского договора агент обязуется по поручению принципала от своего имени, но за счет принципала, действующего по поручению туроператора, реализовывать туристские продукты, сформированные туроператором. Туроператором, формирующим туристский продукт по направлению Кипр, является ООО «БГ Азия и Африка». В свою очередь между ООО «Библио-Глобус Оператор» и ООО «БГ Азия и Африка» заключен агентский договор № Пояснила, что ООО «Библио-Глобус Оператор» является юридическим лицом, которое принимает заявки по формированию туристического продукта и плату за турпродукт, а затем в соответствии с направлением отдыха поручает соответствующему туроператору, сформировать туристический продукт. ООО «Библио-Глобус Оператор» создано для удобства клиентов и объединяет пять туроператоров, в числе которых ООО «БГ Европа», ООО «БГ Азия и Африка», ООО «Туроператор Библио-Глобус», ООО «БГ Карибы». Во исполнение обязательств ООО «Библио-Глобус Оператор» направило заявку по формированию турпродукта для туристов С туроператору ООО «БГ Азия и Африка», в состав которой входили следующие услуги: проживание в отеле Sentido Cyprus Bay Hotel на курорте Пафос (Кипр) на базе питания по системе «все включено», групповые трансферы по маршруту аэропорт - отель - аэропорт, авиаперелет по маршруту Москва-Пафос-Москва, медицинское страхование туристов, оформление про-визы для въезда на Кипр. Услуга конкретизации рейсов ООО «ТриНити-тур» заказана не была и соответственно, не входила в состав туристского продукта. В тот же день, 05 апреля 2014г. заявка была полностью

подтверждена туроператором ООО «БГ Азия и Африка» и Лист подтверждения бронирования № _____ от _____ г. был направлен ООО «ТриНити-Тур». Общая стоимость турпродукта составила _____ евро без учета агентского вознаграждения ООО «ТриНити-тур».

г. ООО «ТриНити-тур» в личном кабинете агента осуществило модификацию бронирования заявки _____, а именно: произвело замену номера категории Promo room на номер категории Standard Inland View. Согласно п. 4.4. агентского договора любые изменения и дополнения в комплексе заказанных услуг оформляются новой заявкой с перерасчетом стоимости турпродукта. За каждую модификацию бронирования агент выплачивает сумму в размере _____ у.е. в зависимости от валюты страны. Со своей стороны ООО «Библио-Глобус Оператор» осуществило указанное выше перебронирование категории номеров у туроператора ООО «БГ Азия и Африка». Лист подтверждения бронирования № _____ с учетом вышеуказанной модификации был направлен в ООО «ТриНити-тур» в тот же день,

г. Общая стоимость турпродукта с учетом внесенных изменений составила _____ евро без учета агентского вознаграждения ООО «ТриНити-тур». Данная сумма была оплачена в ООО «Библио-Глобус Оператор» и составила _____ руб.

Денежные средства за туристский продукт по заявке № _____ в полном объеме были перечислены ООО «Библио-Глобус Оператор» туроператору ООО «БГ Азия и Африка».

г. ООО «Библио-Глобус Оператор» уведомило ООО «ТриНити-тур» путем уведомления в личном кабинете агента, которое автоматически дублируется на электронный адрес агента trinitit-tur@yandex.ru. об изменении обратного рейса, а именно: рейс UN 304 был изменен на UN 876. Изменения были произведены за две недели до начала туристской поездки. Полагала, что, ООО «Библио-Глобус Оператор» со своей стороны выполнило все обязательства по организации туристской поездки по заявке № _____

Указала, что ООО «Библио-Глобус Оператор» туристский продукт для истца не формировал, в связи с чем считала требования истца к ООО «Библио-Глобус Оператор» не обоснованными.

Считала, что ООО «ТриНити-тур» нарушило действующее законодательство, согласно которому именно на турагента, по ее мнению, возложена обязанность по доведению полной и достоверной информации о туристском продукте, не довело до истца полной и достоверной информации, прописав в договор предоставления туристических услуг от _____ г. в качестве туроператора ООО «Библио-Глобус Оператор», введя истца в заблуждение относительно лица, формирующего туристский продукт. В соответствии с п.5.2. агентского договора в случае предоставления агентом своим клиентам недостоверной информации об условиях туристской поездки агент несет полную материальную ответственность перед клиентом за связанные с этим претензии. Полагала, что за качество предоставляемых туристу туристических услуг, в случае невыполнения по вине турагента договорных обязательств, в соответствии с пп. 4.1., 4.2. договора предоставления туристических услуг от _____ г., заключенного между истцом и ООО «ТриНити-тур», турагент несет ответственность перед туристом в виде денежной компенсации.

Кроме того, ссылалась на п.п.1.1., 1.2. и 1.3. агентского договора, в соответствии с которым турагент выступает в сделках с третьими лицами от своего имени, за счет и по поручению принципала, все права и обязанности по сделке, заключенной турагентом во исполнение поручения принципала, возникают непосредственно у турагента, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил в непосредственные отношения по исполнению сделки. Однако ООО «ТриНити-тур» в

п.1.1 договора предоставления туристических услуг от _____ г. указал на то, что обеспечит предоставление по заявке от имени ООО «Боблио-Глобус Оператор», как она полагает, не имея на то каких-либо правовых оснований.

Указала, что в договоре предоставления туристических услуг от _____, заключенном между ООО «ТриНити-тур» и С _____, авиакомпания, номера рейсов, время вылета не указаны, что свидетельствует, по мнению представителя, о том, что данные параметры туристской поездки не являлись существенным условием договора, заключенного между истцом и ООО «ТриНити-тур», а поскольку услуга конкретизации рейсов, которая подразумевает под собой бронирование авиабилетов на указанные в заявке номера рейсов, ООО «ТриНити-тур» заказана не была, соответственно, как полагала представитель ООО «Библио-Глобус Оператор», не входила в состав туристского продукта.

Ссылаясь на то, что согласно условиям агентского договора и листу подтверждения бронирования в случае отсутствия со стороны агента поручения о конкретизации авиарейса, номер рейса, время вылета и авиакомпания могут быть изменены, считала, что каких-либо доказательств, подтверждающих, что ООО «ТриНити-тур» предлагало истцу услугу конкретизации рейсов и довело до истца информацию о последствиях непредоставления данной услуги в виде изменения полетных данных, в материалы дела не представлено.

Указала, что ООО «ТриНити-тур» было уведомлено со стороны ООО «Библио-Глобус Оператор» о факте изменения условий бронирования _____ и в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» предоставило информацию об изменении номера рейса и времени обратного вылета уже за 14 дней до начала туристской поездки, тем самым выполнив свои обязательства в полном объеме. Однако ООО «ТриНити-тур» не уведомило истца об изменении времени обратного вылета, не передало С _____ новые маршрутные квитанции электронных авиабилетов и не выполнило свои обязательства, установленные п. 5.2. агентского договора, по донесению полной и достоверной информации об условиях туристской поездки.

Представитель ООО «Библио-Глобус Оператор» считала, что положения ст.9 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» не исключают ответственности турагента в случае нарушения прав туриста. Полагала, что ООО «Библио-Глобус Оператор» действовало строго в соответствии с нормами гражданского законодательства, регулирующего правоотношения в сфере туристских и агентских услуг, права истца действиями ООО «Библио-Глобус Оператор» нарушены не были, в связи с чем считала, что отсутствуют основания для привлечения ООО «Библио-Глобус Оператор» к гражданско-правовой ответственности, в том числе и по возмещению морального вреда. Просила в иске отказать в полном объеме.

Представитель ответчика ООО «Трансаэро» по доверенности Г _____ в судебное заседание не явился, представил письменное ходатайство о рассмотрении дела в его отсутствие. В представленных ранее письменных возражениях не согласился с исковыми требованиями, указав, что продажа авиабилетов № _____, № _____, № _____ по маршруту Москва-Пафос-Москва была осуществлена через туристическое агентство ООО «Библио-Глобус-Авиа», с которым у ОАО «АК «Трансаэро» заключено агентское соглашение о продаже пассажирских воздушных перевозок № _____. Авиабилеты были оформлены агентом чартерной перевозки, в рамках представленной ему вместимости воздушного судна, на основании агентского соглашения о продаже № _____, в рамках было заключено дополнительное соглашение № _____, о выполнении

программы международных авиаперевозок пассажиров и багажа по маршруту Москва-Пафос-Москва. Согласно положениям агентского соглашения ООО «Библио-Глобу-Авиа» вправе реализовывать авиаперевозки третьим лицам. Кроме того, по условиям соглашения Заказчик имеет право заключать коммерческие договоры с третьими лицами по продаже авиаперевозок. При условии, что он будет нести полную ответственность за все действия или упущения таких сторон, его служащих и/или агентов перед перевозчиком и третьими лицами соответственно. В соответствии с п.6.1 дополнительного соглашения агент самостоятельно производит бронирование и оформление перевозочных документов в системе бронирования на рейсы перевозчика. Согласно масок авиабилетов №..., №...

..., №... по маршруту Москва-Пафос-Москва рейс UN 303 от г. вылет в час. 00 мин. и Пафос-Москва рейс UN 304 от г. вылет в час. 00 мин. они были оформлены ООО «Библио-Глобу-Авиа» в мае 2014г. В последствии ООО «Библио-Глобу-Авиа» в системе бронирования был произведен возврат данных авиабилетов, оформленных г. Затем

г. ООО «Библио-Глобу-Авиа» были оформлены новые авиабилеты №..., №... по маршруту Москва-Пафос рейс UN 303 от г. вылет в час. 00 мин. и Пафос-Москва рейс UN 876 от г. вылет в час. мин. По первому сегменту данных авиабилетов

истцы осуществили пролет, по второму сегменту пассажиры на рейс не явились. Считал, что осуществив перевозку согласно купленным билетам ОАО «АК «Трансаэро» выполнило свою обязанность перед истцом и третьими лицами.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Тульской области, как лица дающего заключение по делу, в судебное заседание не явился, в письменное ходатайство просил о рассмотрении дела в его отсутствие, в представленном ранее заключении по делу полагал требования истца обоснованными.

Третьи лица С..., С... в судебное заседание не явились о времени и месте судебного заседания извещались надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщили.

Исходя из положений ст.167 ГПК РФ, мировой судья счел возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившихся лиц.

Выслушав стороны, исследовав письменные материалы дела, мировой судья установил следующее.

05 апреля 2014г. между турагентом ООО «ТриНити-тур» и С... был заключен договор №б/н о предоставлении туристических услуг, в соответствии с п.1.1 которого турагент от имени туроператора ООО «Библио-Глобус Оператор» обязался по заявке туриста обеспечить предоставление комплекса туристических услуг: отдых на Кипре, в отеле SENTIDOCYPRIA BAY HOTEL на 3 человек с датой заезда г., датой выезда г. Стоимость тура согласно условиям договора составила 1 руб. (п.2.1 договора), которые С... были уплачены в ООО «ТриНити-тур», что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру №... от г.

Во исполнение данного договора между ООО «ТриНити-тур» и ООО «Библио-Глобус Оператор» путем публичной оферты на официальном сайте ООО «Библио-Глобус Оператор» г. был заключен агентский договор, согласно п.1.1 которого агент обязуется по поручению принципала от своего имени, но за счет принципала, действующего по поручению туроператора, реализовывать туристические продукты, сформированные туроператором.

В письменном виде данный договор заключен не был, однако факт его заключения в электронном виде в судебном заседании лицами, участвующими в деле, не оспаривался.

На основании заключенного договора турагент ООО «ТриНити-тур» _____ г. через личный кабинет в электронной форме направил в ООО «Библио-Глобус оператор» заявку по формированию турпродукта для туриста С № _____, в состав которого входили следующие услуги: проживание в отеле на курорте Пафос (Кипр) с _____ г. по _____ г., трансфер, перелет по маршруту Москва-Пафос-Москва, медицинское страхование туристов, оформление визы для въезда на Кипр.

В этот же день заявка была подтверждена, что также сторонами в судебном заседании не оспаривалось.

Как следует из п.5 вышеуказанного агентского договора стороны взаимно обязались обеспечивать обмен информацией и документами в круглосуточном режиме, для чего иметь включенными и функционирующими средства связи, обеспечивающие гарантированный уровень приема-передачи информации, бронирования и т.п.

Ответственность сторон по названному договору установлена п.8, согласно которому туроператор отвечает перед клиентами (туристами) или иными заказчиками за действия бездействия третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Согласно ваучера, оформленного по заявке _____ г., время пребывания в отеле Paphos SENTIDO CYPRIA BAY HOTEL указано с _____ г. по _____ г.

Из подтверждений бронирования тура на Кипр, представленных в судебном заседании стороной ответчика, ООО «Библио-Глобус» подтвердило ООО «ТриНити-тур» _____ г., а также _____ г. бронирование тура туристам Степановым с указанием времени вылета Внуково-Пафос _____ г. - _____ минут, Пафос-Внуково _____ г. - _____ минут.

Согласно калькуляции тура по заявке № _____ (Кипр) стоимость тура составила _____ евро., что соответствует _____ руб.

Данная сумма была оплачена ООО «ТриНити-тур» в ООО «Библио-Глобус Оператор» полностью _____ г.

После оплаты счета туроператором ООО «Библио-Глобус оператор» в личный кабинет ООО «ТриНити-тур» были предоставлены документы по сформированному продукту визы, страховые сертификаты, в том числе электронные билеты. При этом, как следует из предварительных виз для посещения Республики Кипр, они выданы 23 мая 2014г.

Данные обстоятельства ответчиком также не оспаривались.

Как следует из представленных истцом маршрутных квитанций электронных билетов № _____, _____, с датой формирования _____ г., по маршруту Москва-Пафос, рейс UN303, _____ г. вылет _____ час.; рейс UN304 по маршруту Пафос-Москва _____ г. вылет _____ мин.

Согласно представленным мировому судье ответчиком маршрутным квитанциям электронных билетов С _____, сформированных _____ г., № _____, _____ рейс UN303 Внуково-Пафос 05 июня 2015г. не изменен и временем вылета значится _____ минут, вылет Пафос-Внуково _____ г. изменен, время указано _____ мину, рейс UN876.

Таким образом, мировой судья приходит к выводу о том, что авиабилеты № _____, по маршруту Москва-Пафос рейс UN303 _____ г. со временем вылета _____ минут, и Пафос- Москва рейс UN876 вылет _____ г. _____ мину, оформлены именно _____ г.

При изложенных обстоятельствах довод представителя ответчика ООО «Библио-Глобус Оператор» о том, что ООО «ТриНити-тур» было уведомлено со стороны ООО «Библио-Глобус Оператор» об изменении номера рейса и времени обратного вылета _____, то есть за 14 дней до начала туристской поездки, чем выполнило свои обязательства в полном объеме ничем объективно не подтвержден, опровергается материалами дела, в связи с чем не может быть принят мировым судьей во внимание.

Доказательств того, что в личный кабинет турагента ООО «ТриНити-тур» до вылета туристов С _____ к месту отдыха была передана и поступала информация о том, что туристы при возврате _____ г. пересажены на другой рейс с иным временем вылета, а также поступили вновь оформленные электронные билеты, не имеется.

Представленный ответчиком ООО «Библио-Глобус Оператор» скрин-шот страницы Интернет-сайта переписки из личного кабинета по заявке № _____ с «Тринити», в котором имеется ссылки следующего содержания: «(_____): выполнена замена рейсов»; «(_____): _____ на возврате туристы рейс 876, вылет 9 40 Пафоса»; « _____ на возврате туристы пересажены на рейс 876, вылет 9 40 из Пафоса», не может быть принят, как доказательство своевременного уведомления турагента, поскольку из данного скрин-шота не усматривается когда и кому именно указанная информация была передана и получена ли она адресатом.

В соответствии со ст.1 Федерального закона от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт определен как 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.

Статья 10 названного закона предусматривает, что реализация туристического 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.

Согласно ст.9 Закона туристический продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или ионного заказчика туристского продукта.

При этом нормой абз.2 ст.9 Закона предусмотрено, что оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает туроператор. В этих целях он действует самостоятельно или с привлечение третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

В силу абз.4 ст.9 этого же Закона туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействия) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Проверяя довод представителя ответчика о том, что ООО «Библио-Глобус Оператор» не является туроператором по формированию туристического продукта для С1 _____, поскольку бронированием по заявке № _____ занималось

ООО «БГ Азия и Африка», с которым ООО «Библио-Глобус Оператор» заключен агентский договор и которому ООО «Библио-Глобус Оператор» в полном объеме были перечислены денежные средства за туристский продукт по заявке № _____, мировой судья приходит к следующему.

В подтверждение указанного довода представителем ответчика ООО «Библио-Глобус Оператор» в судебное заседание представлен агентский договор № _____ от _____ г., заключенный ООО «Библио-Глобус Азия и Африка», как туроператором, и ООО «Библио-Глобус Оператор», а также платежные поручения № _____ от _____ г., № _____ от _____ г. об оплате туристических услуг по указанному договору, и справка исх. № _____ от _____ г. о поступлении в ООО «БГ Азия и Африка» денежных средств по заявке № _____ (туристы С _____ и _____) в полном объеме в сумме _____ руб.

Статьей 1005 ГК РФ определены пределы ответственности агентов перед принципалами и третьими лицами.

Абзацем 2 пункта 1 данной статьи предусмотрено, что по сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязательным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или выступал с третьим лицом в непосредственные отношения по сделке. При этом пунктом 4 указанной статьи установлено, что законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора.

Такие особенности установлены, в том числе вышеприведенными ст.ст.9,10 Федерального закона от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно п.2 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007г. №452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристический продукт туроператором и заключившим с потребителем договор о реализации туристического продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В п.50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что применяя законодательство 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 (ст.9 Федерального закона от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

Из выписки из Единого государственного реестра юридических лиц от _____ г. № _____ следует, что ООО «Библио-Глобус Оператор» является юридическим лицом, поставлено на учет в налоговом органе, осуществляет в качестве основного вида деятельности - деятельность туристических агентств.

Как установлено в судебном заседании, между ООО «ТриНити-тур», как турагентом, и ООО «Библии-Глобу Оператор», как туроператором, г. был заключен договор по формированию турпродукта для туристов

и ООО «Библии-Глобу Оператор» принял заявку турагента по туру истицы на основании договора от г., заключенного истицей с турагентом ООО «ТриНити-тур», где в качестве туроператора указано ООО «Библии-Глобус Оператор», которое подтвердило принятие заявки и исполнение заявки, тем самым фактически сформировало туристический продукт.

В силу ст.9 Федерального закона от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» туроператор имеет право действовать с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами либо турагентами. В данном случае ООО «Библии-Глобус Оператор» осуществил деятельность по формированию туристического продукта посредством привлечения третьего лица «ООО БГ Азия и Африка», с которым у него был заключен агентский договор, в связи с чем, мировой считает, что туроператором в правоотношениях, возникших по формированию турпродукта для , является именно ООО «Библии-Глобус оператор».

На спорные правоотношения помимо Федерального закона от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», распространяются также положения Закона РФ от 07 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно пояснениям истицы , об изменении времени вылета из Пафоса ни до вылета на Кипр, ни во время отдыха на Кипре им никто не сообщил. Представитель ООО «Библии-Глобус Оператор» на Кипре не уведомил их об изменении времени вылета на более раннее время, соответствующая информация на информационных стендах отеля размещена не была, в связи с чем она и ее семья не вылетели по маршруту Пафос-Москва г., были вынуждены вылететь .

г., приобретя авиабилеты по маршруту Пафс-Москва за свой счет. Указанные пояснения истицы согласуются с пояснениями представителя

, на момент заключения договора об оказании туристических услуг, выступающей от имени туроператора, о том, что ею проверялась информация по туру, но ни до отлета семьи , ни во время их отдыха информации об изменении времени вылета в личный кабинет ООО «ТриНити-Тур» не поступало.

То обстоятельства, что время обратного вылета и номер рейса действительно было изменено, туристы были пересажены на рейс Пафос-Москва

вместо 16 часов 40 мину на 09 часов 40 минут в судебном заседании представителем ответчика не отрицалось и указанное обстоятельство подтверждено материалами дела.

В силу п.1 ст.12 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных причиненных необоснованным уклонением о заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Продавец (исполнитель), не представивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) несет ответственность, предусмотренную п.п 1-4 ст.18 или п.1 ст.29 данного Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации (п.2 ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право, в том числе и на необходимую информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания.

Согласно п.7 Постановления Правительства РФ от 08.07.2007г. №452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристического продукта» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обосновывающую возможность его правильного выбора, въезда в страну и (или) выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.

В соответствии п.28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012г. «№17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам по защите прав потребителей» бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на исполнителе.

В ходе рассмотрения дела ответчиком надлежащих доказательств того, что Степанов Л.А. и члены ее семь были извещены ответчиком об изменении времени вылета не представлено.

Установив изложенные обстоятельства, мировой судья приходит к выводу о нарушении туроператором ООО «Библио-Глобус Оператор» прав истицы как потребителя туристских услуг, поскольку информация об изменении времени вылета Пофас-Москва 10 июля 2012г. до туриста доведена не была и доказательств обратного мировому судье не представлено. Поскольку услуги по перевозке включены в туристический продукт, ответственность за нее в силу закона несет туроператор, которым в сложившихся правоотношения является ООО «Библио-Глобус Оператор».

Таким образом, доводы ответчика о том, что в соответствии с п.5.2 агентского договора турагент обязан своевременно и в полном объеме доводить до сведения туристов информацию, полученную от принципала, о том, что турагентом ООО «ТриНити-тур» была произведена замена категории номера отеля, не была заказана конкретизация рейса, а также ссылка на отсутствие в деле доказательств о доведении ООО «ТриНити-тур» до истицы информации о последствиях непредоставления услуги конкретизации рейса, не влияет на правоотношения между истцом и ответчиком ООО «Библио-Глобус Оператор», как между туристом и туроператором.

В силу абз.5 ст.6 Федерального закона от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

Согласно ст.15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждения его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которое это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Как следует из письменных возражений ОАО «Трансаэро» по авиабилета №670, №, №6 по маршруту Москва-Пафос рейс UN 303 от 05 июня 2014г. вылет в 12 час. 00 мин. перелет был осуществлен, по авиабилетам Пафос-Москва рейс UN 876 от г. вылет 09 час. 40 мин. пассажиры на рейс не явились. Впоследствии в кассе продаж перевозчика были приобретены авиабилеты №, №, № по маршруту Пафос-Москва рейс UN 876 от 18 июня 2014г. вылет 13 часов 00 минут.

Из талона бронирования билетов от 16 июня 2014г. видно, что данные авиабилеты №, №, № забронированы Степановой Людмилой, на пассажиров (и их стоимость за всех пассажиров составила руб.

Стоимость авиабилетов в судебном заседании стороной ответчика не оспаривалась, доказательств иной их стоимости мировому судье не представлено и не имеется в материалах дела.

При изложенных обстоятельствах мировой судья приходит к выводу об удовлетворении исковых требований о взыскании с ответчика денежных средств по оплате авиабилетов Пафос -Москва в размере руб.

Согласно ст.15 Закона «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) права потребителя, предусмотренных законом и правовыми актами Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Истец просит взыскать компенсацию морального вреда в размере руб., по руб. на нее и членов ее семьи.

Суд считает, что компенсация морального вреда может быть взыскана только в пользу пострадавшей стороны по ее заявлению, от членов семьи Степановой Л.А. таких заявлений не поступило, документы, подтверждающие полномочия на представление их интересов, истицей мировому судье не представлены.

Поскольку вина ответчика в нарушении прав истца установлена, с учетом фактических обстоятельств дела, характера причинных истцу нравственных страданий, учитывая то, что прав истицы нарушены при нахождении ее и членов ее семьи, в том числе малолетнего ребенка, за пределами Российской Федерации, учитывая при этом требования разумности и справедливости, суд полагает правильным взыскать с ООО «Библио-Глобус Оператор» в пользу истицы компенсацию морального вреда в размере руб.

Исходя из положений п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

По смыслу приведенной правовой нормы, штраф является мерой ответственности изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за отказ от добровольного удовлетворения заявленных требований потребителя и взыскивается

независимо от того, заявлены ли такие требования истцом. По своей сути требование о взыскании штрафа самостоятельным требованием материально-правового характера не является, а вопрос о взыскании штрафа подлежит разрешению в рамках рассмотрения дела по требованию о защите прав потребителей.

Требование о взыскании денежных средств за оплату авиабилетов является обоснованным и в добровольном порядке удовлетворено не было, что является основанием для взыскания с ответчика штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя в размере 14447 руб. 50 коп.

В соответствии с п.4 ч.2 ст.333.36 НК РФ и ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» истица была освобождена от уплаты государственной пошлины при подаче искового заявления.

В соответствии с ч.1 ст.103 ГПК РФ, издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

При таких обстоятельствах, государственная пошлина, пропорционально удовлетворенной части исковых требований в сумме коп подлежит взысканию с ответчика в бюджет муниципального образования город Тула.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ, мировой судья

решил:

исковые требования к ООО «Библио-Глобус Оператор» о взыскании денежных средств удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Библио-Глобус Оператор» в пользу денежных средства в размере руб., компенсацию морального вреда в размере руб., штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке – коп., а всего () руб. 50 коп.

Взыскать с ООО «Библио-Глобус Оператор» в доход бюджета муниципального образования город Тула государственную пошлину в размере коп.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Зареченский районный суд г.Тулы через мирового судью судебного участка № 58 Зареченского судебного района г.Тулы в течение месяца со дня принятия мировым судьей решения в окончательной форме.

Мотивированный текст решения изготовлен 13 апреля 2015г.

Мировой судья: подпись.

Копия верна:

Мировой судья:

Секретарь:

