

Дело №2-291/2016

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

19 февраля 2016 года город Пермь

Свердловский районный суд г. Перми в составе:

председательствующего судьи Ракутиной Т.О.,

при секретаре Хайбрахмановой А.Н.,

с участием истца [REDACTED] и ее представителя Шаврина А.М.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску [REDACTED] к обществу с ограниченной ответственностью [REDACTED] о взыскании денежных средств,

у с т а н о в и л :

Истец обратилась в суд с иском, указывая, что ДД.ММ.ГГГГ. между нею и туристической фирмой -ОРГАНИЗАЦИЯ1- был заключен договор на приобретение туристического продукта №, маршрут тура <адрес>, начало тура ДД.ММ.ГГГГ., а окончание - ДД.ММ.ГГГГ. Стоимость туристического продукта составила -СУММА1-. ДД.ММ.ГГГГ. истец оплатила в полном объеме стоимость туристического продукта. ДД.ММ.ГГГГ. истец была вынуждена отказаться в одностороннем порядке от туристической поездки в связи с болезнью ее сына [REDACTED], который также включен в договор реализации туристического продукта. По результатам рассмотрения заявления истца, ей было возвращено -СУММА2-, остальная часть была удержана в качестве штрафных санкций и фактических расходов туроператора. ДД.ММ.ГГГГ. истцом ответчику была вручена претензия, ответа на которую не последовало. На основании изложенного, с учетом уточненного искового заявления, истец просит взыскать с [REDACTED] денежные средства, уплаченные по договору № от ДД.ММ.ГГГГ. в размере -СУММА3-, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере -СУММА3-

Истец в суде на уточненных исковых требованиях настаивала.

Представитель истца в суде уточненные исковые требования поддержал.

Представитель ответчика в судебное заседание не явилась, извещена, ранее представлен письменный отзыв, согласно которому ответчик не согласен с

заявленными исковыми требованиями, поскольку туроператор имеет право на возмещение своих фактических расходов, связанных с исполнением договора возмездного оказания услуг. В данном случае фактически понесенные расходы по заявке № подтверждаются письмом иностранного туроператора - компании - ОРГАНИЗАЦИЯ2-, контрактом, заключенным между [REDACTED] и компанией -ОРГАНИЗАЦИЯ2- и бухгалтерскими документами об оплате турпродукта иностранному туроператору, в частности платежным поручением об оплате денежных средств иностранному туроператору; инвойсом, выставленным иностранным туроператором к оплате, который является документом первичного учета. В виду того, что заявка № на бронирование туристских услуг была подтверждена иностранным туроператором ДД.ММ.ГГГГ, указанная дата стала моментом, с которого услуги для истца оказались забронированными иностранным туроператором у отеля, компании, осуществляющей трансферы, у авиаперевозчика и иных партнеров. Номер заявки на бронирование служит идентификационным номером, за которым закрепляются сведения о туристах и забронированных для них услугах. В данном случае, за истцом, был закреплен идентификационный №, который отражался в базах данных отеля, трансферной компании, авиаперевозчика и так далее. В случае отказа туристов от забронированных услуг за ними все равно сохраняется ранее присвоенный идентификационный номер. Отель не может срочно найти других отдыхающих, групповой трансфер оплачивается независимо от количества отказавшихся от него туристов. Таким образом, в случае отказа туриста от забронированных услуг, иностранный туроператор не может вернуть от отеля, трансферной компании или авиаперевозчика те денежные средства, которые причитаются к оплате за услуги по идентификационному номеру. Кроме того, истец имела право включить в состав тура услугу «Страхование отмены поездки». Поскольку никаких действий, нарушающих права истца, наша компания не совершала, то отсутствуют и основания для удовлетворения требований потребителя, и, соответственно, для взыскания неустойки. Истцом не верно применяется норма ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей". Статьи 28, 29 указанного закона предусматривают 10-дневный срок удовлетворения требований потребителя, возникших в результате нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) или при обнаружении недостатков выполненной работы и данной услуги), тогда как в настоящем споре основанием требований потребителя является отказ последнего от исполнения договора. Следовательно, полагает, что оснований для расчета стойки по ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" не имеется.

Представитель 3го лица -ОРГАНИЗАЦИЯ1- в суд не явился, извещен.

Суд, заслушав лиц, участвующих в деле, изучив материалы дела, пришел к следующему.

В соответствии с положениями ст. 1 ФЗ от 24.11.1996 года N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон) 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.

На основании ст. 9 Закона туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик).

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, - от своего имени.

Согласно ст. 10 ФЗ РФ 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. 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 туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Соответствующие положения включены также в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. №452 (п.19, 20).

Согласно ст. 782 ГК РФ, заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от

исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

В соответствии с п. 20 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора: невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В соответствии со ст. 32 Закона РФ от ДД.ММ.ГГГГ № «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ), потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Судом установлено, что между -ОРГАНИЗАЦИЯ1- (фирма) и Гроза О.М. (клиент) ДД.ММ.ГГГГ. был заключен договор поручения № на приобретение туристического продукта, предметом которого являлось на условиях и в сроки, установленные настоящим договором фирма обязуется реализовать туристический продукт, по маршрут <адрес>, срок с ДД.ММ.ГГГГ. по ДД.ММ.ГГГГ., размещение в -НАЗВАНИЕ- все включено/ 2взр., 1 дет., общей стоимостью -СУММА1-. (л.д.6-7). Туроператором, являющимся непосредственным исполнителем туристических услуг, входящих в турпродукт, является ООО [REDACTED] (п.2 договора).

Согласно квитанции к приходному кассовому ордеру № от ДД.ММ.ГГГГ., истец оплатила сумму в полном объеме по договору в размере -СУММА1-. (л.д.8).

Согласно свидетельству о рождении, [REDACTED] является матерью [REDACTED] ДД.ММ.ГГГГ года рождения (л.д.128).

Как следует из справки -ОРГАНИЗАЦИЯ3- от ДД.ММ.ГГГГ., [REDACTED], возраст 2 года 1 месяц, находился в отделении -ОРГАНИЗАЦИЯ3- с ДД.ММ.ГГГГ. на лечении с диагнозом <данные изъяты> (л.д.9).

Как следует из искового заявления и материалов дела, поездка не состоялась, из-за болезни ребенка истца.

Согласно расходному кассовому ордеру № от ДД.ММ.ГГГГ, -ОРГАНИЗАЦИЯ1- выдало [REDACTED] денежную сумму в размере -СУММА2- на основании заявления о возврате денежной суммы (л.д.10).

Следовательно, приобретая права на услуги, входящие в тур, на основании договоров с лицами, предоставляющими отдельные услуги, туристическая фирма становится ответственной перед туристом по всем статьям заключенного договора. Турист, приобретая право на тур, вправе рассчитывать на получение именно от туроператора всего комплекса качественных услуг. При этом для гражданина, как потребителя, неважно, какие сделки и с кем заключила туристическая компания для продвижения и реализации своего туристического продукта, поскольку данные соглашения турфирма заключает в своих коммерческих интересах.

Договор между туроператором и туристом является договором возмездного оказания услуг, в связи с чем, турист, как заказчик, как в силу действующего законодательства, так и условий договора имеет право отказаться от его исполнения. Условием такого отказа является компенсация исполнителю (туроператору) всех фактически понесенных им в связи с исполнением данного договора расходов. Кроме того, свобода договора может быть ограничена императивными положениями закона (п.4 ст.421 ГК РФ). В рассматриваемом случае положение законодательства о праве туриста отказаться от исполнения договора, компенсировав туроператору все фактически понесенные им в связи с исполнением договора расходы, являются императивной нормой, то есть данное право туриста является безоговорочным и договором возмездного оказания услуг не могут устанавливаться штрафные санкции в отношении туриста, решившего воспользоваться этим правом.

Исходя из этого, в связи с тем, что поездка не состоялась, суд полагает, что требования истца о взыскании с ответчика денежных средств, уплаченных за тур за вычетом -СУММА2-, которые ██████████ получила, то есть в размере -СУММА3-. являются законными и подлежащими удовлетворению в полном объеме. Ответчиком не представлено достоверных и допустимых доказательств несения фактических расходов, связанных с осуществлением данных услуг, с чем закон связывает возможность удержания лишь такой суммы, в то время как истцом доказана невозможность воспользоваться приобретенной туристической путевкой по независящим от него обстоятельствам - внезапной болезни ребенка.

Суд предлагал ответчику предоставить доказательства фактических затрат туроператора и того, что оплаченные суммы не могли быть возвращены ему после аннулирования тура истцом. Представителем ответчика в обоснование понесенных фактических затрат в связи с реализацией турпродукта представлено три разных калькуляции (л.д.64, 97, и калькуляции к отзыву от ДД.ММ.ГГГГ), к которым суд относиться критически, поскольку все три калькуляции содержат разный расчет сумм и не подтверждены никакими документами. При этом, представленная ответчиком калькуляция расходов по своей сути является калькуляцией стоимости путевки. Само по себе перечисление ответчиком денежных средств истца за его перевозку и проживание, и пояснения ответчика об отсутствии возврата указанных средств и невозможности их возврата, не являются допустимыми доказательствами фактических понесенных расходов по смыслу ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона о защите прав потребителей. Кроме того,

отсутствуют доказательства того, что после отказа истца от договора ответчиком предпринимались действия по возврату денежных средств, направленных в адрес соответствующих партнеров, а также того, что, несмотря на такие действия по независящим от ответчика причинам осуществить такой возврат не представилось возможным.

Ссылка представителя ответчика в отзыве на п.5.4 и 8.3 договора поручения, не может быть принята во внимание, поскольку положение законодательства о праве туриста отказаться от исполнения договора, компенсировав все фактически понесенные им в связи с исполнением договора расходы, являются императивной нормой, то есть данное право туриста является безоговорочным и договором возмездного оказания услуг не могут устанавливаться иные условия. Кроме того, в силу ст.108 ВК РФ в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

Доводы представителя ответчика о том, что они готовы были вернуть истцу денежные средства в размере -СУММА5-, что подтверждается письмом от ДД.ММ.ГГГГ (л.д.85) также не заслуживают внимания суда, так как из содержания письма следует, что ответчик готов вернуть указанную сумму при условии отказа от всех иных претензий к ООО «XXXXXXXXXX».

Также истцом заявлены требования о взыскании с ответчика неустойки в сумме -СУММА3-. за необоснованный отказ в удовлетворении требований потребителя на основании п. 3 ст. 31 п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Как следует из искового заявления, истец просит взыскать с ответчика денежные средства, оплаченные ею за тур в связи с тем, что она туром не воспользовалась по причине болезни ребенка, следовательно, данные требования не были связаны с ненадлежащим качеством оказанных услуг, либо с не предоставлением услуг в рамках туристского продукта в установленные сроки.

Между тем неустойка в силу п.п.1, 3 ст.31, п.п1, 5 ст.28, п.п.1 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» оплачивается за просрочку удовлетворения требований потребителя, предъявленных именно в связи с некачественностью или просрочкой оказания услуг.

Таким образом, в данном случае основания для удовлетворения соответствующих требований о взыскании неустойки отсутствуют, поэтому в данной части исковые требования удовлетворению не подлежат.

Как следует из претензии от ДД.ММ.ГГГГ., истец обращалась к ООО «XXXXXXXXXX» с требованием о выплате суммы оплаченной по договору (л.д.25-68).

В соответствии с 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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Таким образом, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя с ООО «XXXXXXXXXX» подлежит взысканию в пользу истца штраф в размере -СУММА7-. <данные изъяты>

Доказательств, опровергающих установленные по делу обстоятельства, суду на день вынесения решения не представлено.

В силу ст.103 ГПК РФ с ответчика в местный бюджет подлежит взысканию государственная пошлина в размере -СУММА6-

Руководствуясь ст.ст.194-198 ГПК РФ, суд

р е ш и л:

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «XXXXXXXXXX» в пользу XXXXXXXXXX денежные средства в размере -СУММА3-., штраф в размере -СУММА7-

В удовлетворении остальной части требований отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «XXXXXXXXXX» в местный бюджет государственную пошлину в размере -СУММА6-

На решение суда может быть подана апелляционная жалоба в Пермский краевой суд через Свердловский районный суд города Перми в течение месяца со дня его принятия в окончательной форме.

Судья – Т.О. Ракутина

Мотивированное решение в полном объеме изготовлено 10.03.2016г.