

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

08 ноября 2022 года

г. Зеленодольск

Зеленодольский городской суд Республики Татарстан в составе: председательствующего судьи Булатовой Э.А.,

при секретаре Меджитовой Л.Н.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску ФИО2 к ООО «Анекс Туризм» о защите прав потребителя,

установил:

ФИО2 обратился в суд с иском к ООО «Анекс Туризм» о взыскании за неиспользованные дни туристического продукта ... руб., неустойки в сумме ... руб., штрафа, возмещении судебных расходов в сумме ... руб.

В обоснование иска указано, что ДД.ММ.ГГГГ между истцом и ИП ФИО8 был заключен договор о реализации туристического продукта №, по условиям которого туроператором ООО «Анекс Туризм» был сформирован пакетный тур на троих человек на 9 ночей Турцию. Оплата тура была произведена в полном объеме. Вылет на отдых состоялся в установленный срок, размещение в отеле было в соответствии с условиями договора и согласно ваучеру партнера. Туристическим продуктом истец не смогла воспользоваться в полном объеме по вине туроператора, поскольку последний в одностороннем порядке без объяснения причин сократил срок тура. По требованию туроператора истец с мужем и внуком были вынуждены ДД.ММ.ГГГГ выселиться из отеля и вылететь из Турции. Поскольку истец из Турции была доставлена в <адрес>, а не <адрес>, ими были затрачены собственные средства на приобретение авиабилетов до <адрес>. Таким образом неправомерными действиями ответчика истцу был причинен ущерб. ДД.ММ.ГГГГ истец направил в адрес ответчика претензию о компенсации не оказанных услуг в размере ... руб., а также расходов на приобретение авиабилетом в сумме ... руб. Ответчик произвел оплату в размере ... руб. 94 коп. То есть осуществил выплату не в полном объеме.

В последующем истец уточнил исковые требования и просил взыскать с ООО «Анекс Туризм» в пользу ФИО2 ... руб. в качестве возмещения расходов на приобретение авиабилетов.

В судебное заседание истец ФИО2 не явилась, извещена.

Представитель истца ФИО4, действующий на основании доверенности, на иске настаивал, согласен на рассмотрение дела в порядке заочного производства.

Представитель ответчика ООО «Анекс Туризм» не явился, извещен.

Третье лицо ИП ФИО8 в судебное заседание не явился, извещен.

В соответствии со ст. ст. 167, 233 ГПК РФ суд определил рассмотреть дело в отсутствие не явившихся сторон в порядке заочного производства.

Выслушав истца, исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

Согласно статье 779 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Правила настоящей главы применяются, в том числе, к договорам по туристическому обслуживанию.

В силу статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 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 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 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 132-ФЗ) 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. К договору о реализации туристского продукта применяются правила, установленные нормами Гражданского кодекса РФ и Закона РФ "О защите прав потребителей".

В ходе судебного разбирательства установлено следующее.

ДД.ММ.ГГГГ между истцом и ИП ФИО8 (турагентство ООО «Анекс Туризм» заключен договор реализации туристского продукта №, в соответствии с которым ФИО2 приобретен для себя и ФИО5, ФИО6 туристский продукт, включающий комплекс «Пакетный тур» - Трансфер Турция, Сиде, Аэропорт – Отель-Аэропорт на период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ (9 ночей), услуги по воздушной/ж/д перевозке Казань-Анталия (ДД.ММ.ГГГГ), Анталия-Казань (ДД.ММ.ГГГГ), размещение в отеле с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ (л.д. 10-13оборот), выдан ваучер партнера (л.д. 18,19). Стоимость тура составила ... руб., которая была оплачена истцом.

В соответствии с абз.3 ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", п. 50 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом или иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени (абз.4, 5 ст. 9 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

В соответствии с абз.5 ст. 4.1 Федерального закона № 132-ФЗ требования, предъявляемые в соответствии с данным законом к осуществлению туроператорской деятельности, также применяются в отношении юридических лиц, реализующих на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный иностранным туроператором, включая положения закона о финансовом обеспечении деятельности и ответственности перед заказчиком туристского продукта за исполнение договора.

В силу ст. ст. 4, 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует условиям договора, обязательным требованиям стандартов, а также обеспечить, чтобы работа (услуга) при обычных условиях их использования были безопасны для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняли вред имуществу потребителя.

В соответствии с требованиями ст. 17.4 Федерального закона № 132-ФЗ, регламентирующей основания выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии, к таким основаниям относится факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся, в том числе, неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению.

В силу ст. 6 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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 РФ.

Из пояснений представителя истца следует, что туристическим продуктом истец не смогла воспользоваться в полном объеме по вине туроператора, поскольку последний в одностороннем порядке без объяснения причин сократил срок тура. По требованию туроператора истец с мужем и внуком были вынуждены ДД.ММ.ГГГГ выселиться из отеля и вылететь из Турции. Поскольку истец из Турции были доставлены в <адрес>, а не <адрес>, ими были затрачены собственные средства на приобретение авиабилетов до <адрес>.

ДД.ММ.ГГГГ истец обратилась в адрес ответчика с претензией о возврате за не оказанную услугу суммы в размере ... руб., а также возмещении расходов на перелет в сумме ... руб. (л.д. 22- 23).

Платежным поручением от ДД.ММ.ГГГГ ответчик произвел возврат денежных средств в размере ... руб. 95 коп. (л.д. 24).

Истцом приобретена комплексная услуга (турпродукт), включающая в себя перелет, за качество и соответствие которого условиям договора несет ответственность туроператор.

Ответчик, в одностороннем порядке произвольно изменив программу полета и предложив на замену перелет по маршруту ... - ..., а не перелет прямым беспосадочным рейсом, как было согласовано при заключении договора, фактически предоставил услугу ненадлежащего качества, тем самым нарушил условия договора реализации туристского продукта, причинив ФИО2 убытки в виде стоимости приобретенных за свой счет авиабилетов в сумме ... рублей, которые на основании ст. 15 Гражданского кодекса РФ, ст. 6 Федерального закона N 132-ФЗ подлежат взысканию с ответчика.

Стоимость авиабилетов подтверждена представленными электронными билетами (л.д. 25,26).

В силу ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" истец имеет право на соответствующее уменьшение цены договора на сумму, составляющую стоимость 2 дня неиспользованного тура, в размере ... рублей, исходя из следующего расчета:

(...) руб. (стоимость тура) / 9 ночей= ... руб. x 2 дня = ... руб.

С учетом частичной оплаты, компенсация за не оказанную услугу составляет ... руб. 06 коп.

Указанная сумма подлежит взысканию в ответчика в пользу истца в качестве соразмерного уменьшения цены за услуги ненадлежащего качества.

Также подлежат удовлетворению требования истца о возмещении расходов на авиаперелет в сумме ... руб.

Из содержания пунктов 1, 3 ст. 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" следует, что требования потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 настоящего Закона.

В силу п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги).

Учитывая, что ответчиком не были удовлетворены в десятидневный срок требования истца о возмещении убытков в полном объеме, уменьшении цены договора за услуги ненадлежащего качества, суд, считает обоснованными требования истца о взыскании неустойки.

Подлежащий взысканию в соответствии с законом размер неустойки за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ составляет ... рублей.

Суд соглашается с расчетом приведенным истцом и считает его обоснованным.

На основании п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей", с учетом разъяснений, содержащихся в п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" с ООО "Анекс Туризм" в пользу истца подлежит взысканию штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 61269 руб.

На основании изложенного и руководствуясь ст.56, 194-199, 233-235 ГПК РФ, суд

решил:

Исковые требования ФИО2 удовлетворить.

Взыскать с ООО «Анекс Туризм» (ИНН ...) в пользу ФИО2 (паспорт ...) денежные средства, уплаченные за туристический продукт в размере, неустойку в размере, расходы на приобретение авиабилетов в размере ... руб., штраф в размере ... руб.

С мотивированным решением лица, участвующие в деле, вправе ознакомиться 15.11.2022.

Ответчик вправе подать в суд, принявший заочное решение, заявление об отмене этого решения суда в течение семи дней со дня вручения ему копии этого решения.

Ответчиком заочное решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение одного месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении заявления об отмене этого решения суда.

Иными лицами, участвующими в деле, а также лицами, которые не были привлечены к участию в деле и вопрос о правах и об обязанностях которых был разрешен судом, заочное решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение одного 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.

Судья Зеленодольского городского суда РТ:

Э.А. Булатова