

**РЕШЕНИЕ**  
**ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

29 мая 2017 года

г. Казань

Приволжский районный суд г. Казани в РТ составе:

председательствующего судьи Зариповой Л.Н.,

при секретаре Салаховой А.Ф.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску [REDACTED] к обществу с ограниченной ответственностью [REDACTED] о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа по договору о реализации туристского продукта,

**У С Т А Н О В И Л:**

Истица обратилась в суд с иском к ответчику ООО [REDACTED] о взыскании задолженности, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, в обоснование иска указав, что [REDACTED] между истицей [REDACTED] и ООО [REDACTED] был заключен договор, согласно условиям которого турагент обязуется по заданию истицы оказать услуги по реализации туристского продукта – проживание в отеле [REDACTED] в период с [REDACTED] по [REDACTED] стоимостью [REDACTED] рублей. Туроператором по договору является ООО [REDACTED]. [REDACTED] истицей во исполнение обязательств по договору были оплачены денежные средства в размере [REDACTED] рублей. По приезду в аэропорт [REDACTED] авиарейс, на котором истица должна была лететь в Дубаи, был перенесен, а затем отменен. Представители туроператора и турагента сообщили истице, что тур будет перенесен или возвращены уплаченные денежные средства. [REDACTED] представители туроператора сообщили истице, что сроки тура перенесены на более поздние сроки и необходимо произвести дополнительную оплату. С указанными требованиями истица категорически не согласилась и направила претензию о возврате денежных средств, которая получена ответчиком [REDACTED]. Ответчик на претензию не отреагировал, денежные средства не возвратил.

На основании изложенного, истица просит взыскать с ответчика задолженность в размере [REDACTED] рублей, неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств в размере [REDACTED], компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, штраф, расходы на представителя в размере [REDACTED] рублей.

В ходе разбирательства представитель истицы Голубцов А.С. уточнил исковые требования, просил взыскать неустойку в размере [REDACTED] рублей, компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, штраф, расходы на представителя в размере [REDACTED] рублей (л.д. 34).

В судебном заседании представитель истицы Голубцов А.С. уточненные требования поддержал.

Представитель ответчика - ООО [REDACTED] ИНН [REDACTED], ОГРН [REDACTED] (прежнее наименование - ООО [REDACTED]) (л.д. 56-59) не явился, извещен, представил письменное возражение, в котором указал о несогласии с заявленными требованиями, в случае удовлетворения требований просил применить положения ст. 333 ГК РФ, снизив размер неустойки, компенсации морального вреда и штрафа (л.д. 78-80).

Представитель третьего лица ООО [REDACTED] пояснил, что требования являются необоснованными.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

В силу статей 309 и 310 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Пунктом 1 статьи 15 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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.

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 (статья 10 названного Федерального закона).

В силу статьи 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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). 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.

Согласно правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации, отраженной в пункте 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" 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 (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

В силу статьи 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Из материалов дела судом установлено, что [REDACTED] между истцей [REDACTED] и третьим лицом ООО [REDACTED]» был заключен договор [REDACTED] о реализации туристского продукта, по условиям которого Турагент по заданию Заказчика обязуется оказать услуги по реализации туристского продукта. Задание заказчика с перечнем и потребительскими свойствами тура определяются в Приложении [REDACTED] Договора (л.д. 4-10).

Согласно Приложению к договору участниками тура являются [REDACTED], местом размещения по маршруту тура является – отель [REDACTED] маршрутом [REDACTED] на период с [REDACTED] по [REDACTED] (л.д. 6). Стоимость заказанных услуг составляет [REDACTED] рублей (л.д. 7).

Приложением № \_\_\_\_\_ к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. о реализации туристского продукта от \_\_\_\_\_ предусмотрено, что услуги туристам оказываются туроператором ООО \_\_\_\_\_ (оборот л.д. 8).

Во исполнение обязательств по договору истицей на счет ООО [REDACTED] произведена оплата в размере [REDACTED] рублей, что не оспаривалось представителем третьего лица (л.д. 11, 12).

Судом установлено, что [ ] между ООО [ ] (Исполнитель) и ООО [ ] (Заказчик) заключен договор поручения [ ], согласно которому Исполнитель по поручению Заказчика и за его счет обязуется забронировать тур у туроператора, выбранного Заказчиком, и после подтверждения бронирования оплатить счет туроператора за подтвержденный тур (л.д. 35-37).

Между ООО «**Т**» (Принципал) и ООО «**А**» (Агент» заключен агентский договор, по условиям которого Агент обязуется по поручению Принципала от своего имени и за счет Принципала реализовывать туристский продукт/услуги, Принципал обязуется выплачивать Агенту вознаграждение, предусмотренное договором (л.д. 38-47).

Как следует из пояснений представителя ООО [REDACTED]» туроператору ООО [REDACTED]» по заявке [REDACTED] по туру истицы по договору о реализации туристского продукта [REDACTED] от [REDACTED] была перечислена сумма в [REDACTED] [REDACTED], оставшаяся сумма осталась у работника турагента, занимавшегося оформлением тура истицы.

Из искового заявления и пояснений представителя истицы следует, что по приезду в аэропорт [REDACTED] авиарейс, на котором истица должна была лететь в [REDACTED], был перенесен, а затем отменен (л.д. 17-18). Представители туроператора и турагента сообщили истице, что тур будет перенесен или возвращены уплаченные денежные средства. [REDACTED] представители туроператора сообщили истице, что сроки тура перенесены на более поздний сроки и необходимо произвести дополнительную оплату. С указанными требованиями [REDACTED] не согласилась.

истича направила в адрес ООО «[REDACTED]» претензию о возврате [REDACTED] рублей до [REDACTED] (л.д. 13-14), которая получена адресатом [REDACTED] (л.д.15).

«                    » в ответ на обращение  
сообщило «                    » о решении возратить стоимость тура в полном объеме, для  
вопроса возврата необходимо обратиться по месту приобретения тура (л.д. 61).

\_\_\_\_\_ ООО \_\_\_\_\_ посредством сообщений \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ известило истцу о том, что до конца недели деньги-возврат за тур должны прийти (л.д. 61).

Как следует из заявления от [ ] ООО [ ]» просит в связи с отменой поездки в [ ] причитающиеся к возврату денежные средства по заявке [ ] в сумме [ ] зачесть в счет оплаты другой заявки (л.д. 60).

Письмом от [ ] ООО [ ]» просит согласовать с заявки [ ] в счет другой заявки (л.д. 81).

Представитель ООО [ ]» в судебном заседании пояснил, что сумма в размере [ ] поступила на счет турагента [ ] [ ] истица посредством сообщений WatsApp извещена о поступлении денежных средств (л.д. 62).

Согласно распискам [ ] получила денежную сумму в размере [ ] рублей (л.д.63), [ ] – [ ] рублей (л.д. 64).

Таким образом, исследовав представленные документы, суд приходит к выводу, что [ ] ООО [ ]» с учетом взаимозачета другой заявки на тур произвело возврат полученных от истицы по туру денежных средств в размере [ ].

Согласно пункту 1 статьи 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» *требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.*

В соответствии с пунктами 1 и 5 статьи 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», *если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:*

*назначить исполнителю новый срок;*

*поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).*

*В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).*

*Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работ (оказании услуг).*

Истица просит взыскать неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств в связи с неоказанием услуг за период с [ ] по [ ] (18 дней), исходя из размера неустойки в [ ]%, в сумме [ ] рублей.

Как было указано выше, претензия истицы о возврате уплаченной за услугу денежной суммы, направленная ответчику [REDACTED], получена ООО [REDACTED]» [REDACTED] (л.д. 15). [REDACTED] произведен возврат денежных средств.

Таким образом, с учетом десятидневного срока для удовлетворения в добровольном порядке требования потребителя, расчет неустойки должен быть произведен за период с 22 января по [REDACTED], что составляет 10 дней.

С ответчика подлежит взысканию неустойка за нарушение сроков возврата денежных средств за не оказанные услуги в размере [REDACTED] с учетом предложенного истцовой стороной размера неустойки в [REDACTED] % [REDACTED] %).

Пунктом 34 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что *применение статьи 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.*

Оснований для уменьшения суммы неустойки суд не находит, поскольку ответчиком, просившим о применении положений ст. 333 ГК РФ не были представлены суду доказательства несоразмерности суммы неустойки нарушенным обязательствам.

Доводы представителя истицы о том, что [REDACTED] получила в полном объеме денежные средства от турагента только [REDACTED], не могут быть приняты во внимание, поскольку ООО [REDACTED] возвратило денежные средства [REDACTED] Г, удержание уплаченной по туру части суммы работником ООО [REDACTED]» и несвоевременный их возврат турагентом потребителю не могут свидетельствовать о нарушении обязательств со стороны туроператора.

При рассмотрении требования истицы о взыскании компенсации морального вреда суд исходит из следующего.

В соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» *моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими 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.*

Согласно п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» *при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.*

Требование истицы о компенсации морального вреда суд находит обоснованным, поскольку установлен факт нарушения прав истицы, [REDACTED], как потребитель, по вине туроператора не смогла воспользоваться услугами по договору о реализации туристского продукта, на который рассчитывала при заключении договора, а также ей своевременно не были возвращены денежные средства, уплаченные за услуги, в связи с

чем, истица испытала нравственные страдания. Однако размер компенсации, которую истица просит взыскать в ее пользу, суд считает завышенным, не соответствующим требованиям разумности и справедливости, истцей доказательства в обоснование размера заявленной компенсации не представлены. Учитывая принцип разумности и справедливости, а также соблюдения прав и интересов сторон, суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу [REDACTED] компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей.

Согласно пункту 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.*

Пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, 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).*

Поскольку ответчиком требование о возврате денежных средств по договору о реализации туристского продукта произведено с нарушением сроков с ответчика в пользу истицы подлежит взысканию штраф в размере [REDACTED] + [REDACTED] 2).

При этом суд считает доводы представителя истицы о том, что сумма была возвращена лишь после обращения в суд, в связи с чем, на сумму по туру также подлежит взысканию штраф суд считает необоснованными в силу следующего. Как было установлено в ходе разбирательства по делу [REDACTED] ООО [REDACTED]» произвело возврат денежных средств турагенту. Исковое заявление направлено по почте в суд [REDACTED] (л.д.23). Таким образом уплаченная по туру сумма была возвращена ответчиком до обращения в суд, в связи с чем, сумма в размере [REDACTED] не подлежит включению при расчете суммы штрафа.

Оснований для уменьшения суммы штрафа суд не находит, поскольку ответчиком не указаны исключительные мотивы, по которым подлежит уменьшению сумма штрафа, а также не представлены доказательства несоразмерности суммы штрафа нарушенным обязательствам.

Судом установлено, что истица на основании договора возмездного оказания услуг от [REDACTED] (л.д. 89) понесла расходы на оказание юридических услуг в размере [REDACTED] рублей, что подтверждается квитанцией от [REDACTED] (л.д. 88).

Согласно пунктам 11, 12 и 13 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 января 2016 г. N 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» разъяснено, что *разрешая вопрос о размере сумм, взыскиваемых в возмещение судебных издержек, суд не вправе уменьшать его произвольно, если другая сторона не заявляет возражения и не представляет доказательства чрезмерности взыскиваемых с нее расходов (часть 3 статьи 111 АПК РФ, часть 4 статьи 1 ГПК РФ, часть 4 статьи 2 КАС РФ).*

Вместе с тем в целях реализации задачи судопроизводства по справедливому публичному судебному разбирательству, обеспечения необходимого баланса процессуальных прав и обязанностей сторон (статьи 2, 35 ГПК РФ, статьи 3, 45 КАС РФ, статьи 2, 41 АПК РФ) суд вправе уменьшить размер судебных издержек, в том

числе расходов на оплату услуг представителя, если заявленная к взысканию сумма издержек, исходя из имеющихся в деле доказательств, носит явно неразумный (чрезмерный) характер.

Расходы на оплату услуг представителя, понесенные лицом, в пользу которого принят судебный акт, взыскиваются судом с другого лица, участвующего в деле, в разумных пределах (часть 1 статьи 100 ГПК РФ, статья 112 КАС РФ, часть 2 статьи 110 АПК РФ).

При неполном (частичном) удовлетворении требований расходы на оплату услуг представителя присуждаются каждой из сторон в разумных пределах и распределяются в соответствии с правилом о пропорциональном распределении судебных расходов (статьи 98, 100 ГПК РФ, статьи 111, 112 КАС РФ, статья 110 АПК РФ).

Разумными следует считать такие расходы на оплату услуг представителя, которые при сравнимых обстоятельствах обычно взимаются за аналогичные услуги. При определении разумности могут учитываться объем заявленных требований, цена иска, сложность дела, объем оказанных представителем услуг, время, необходимое на подготовку им процессуальных документов, продолжительность рассмотрения дела и другие обстоятельства.

Расходы, понесенные по оплате юридических услуг в силу ч.1 ст. 100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, подлежат взысканию с ответчика в полном объеме, исходя из объема выполненной представителем истицы работы, количества судебных заседаний (четыре заседания с участием представителя, сложности спора, в размере [REDACTED] рублей.

В соответствии с положениями ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации с ответчика в бюджет муниципального образования г. Казани подлежит взысканию государственная пошлина в размере [REDACTED] рублей [REDACTED] рублей копеек по требованиям имущественного характера [REDACTED] рублей по требованию о компенсации морального вреда).

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

### **Р Е Ш И Л:**

Исковое заявление [REDACTED] к обществу с ограниченной ответственностью [REDACTED] о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа по договору о реализации туристского продукта удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью [REDACTED] в пользу Нуримановой С. Ф. неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств в размере [REDACTED], компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, штраф за нарушение прав потребителя в размере [REDACTED], расходы на представителя в размере [REDACTED] рублей.

В удовлетворении остальной части иска отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью [REDACTED] в бюджет муниципального образования г. Казани государственную пошлину в размере [REDACTED] рублей.

Решение суда может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Верховный суд Республики Татарстан в течение одного месяца со дня изготовления в окончательной форме через Приволжский районный суд г. Казани.

**Судья Приволжского районного  
суда г. Казани**

**Л.Н. Зарипова**