

**РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

05 июня 2018 года

г. Казань

Приволжский районный суд г. Казани в РТ составе:
председательствующего судьи Зариповой Л.Н.,
при секретаре Гараеве Р.Ф.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску [REDACTED] к обществу с ограниченной ответственностью «[REDACTED]» о взыскании стоимости неиспользованного тура, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, судебных расходов,

У С Т А Н О В И Л:

Истец обратился в суд с иском к ответчику о взыскании стоимости неиспользованного тура, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, судебных расходов, указав в обоснование иска, что в [REDACTED] года истец обратился в ООО [REDACTED] для приобретения тура в [REDACTED] стоимостью [REDACTED] рублей. Обслуживание тура осуществлялось туроператором ООО «[REDACTED]». Договор оказания услуг между истцом и турагентом в форме единого документа не подписывался. Вместе с тем, в счет оплаты услуг истцом на карту генерального директора и учредителя ООО [REDACTED] внесена предоплата в размере [REDACTED] рублей. [REDACTED] истец произвел доплату стоимости в размере [REDACTED] рублей. Тур должен был состояться в период с [REDACTED] по [REDACTED]. По семейным обстоятельствам, а именно в связи с беременностью супруги, истец был вынужден отказаться от тура до его предоставления. [REDACTED] истец обратился к турагенту и туроператору с заявлением о возврате денежных средств в размере [REDACTED] рублей в связи с отказом от тура. До настоящего времени денежные средства не возвращены.

На основании изложенного, истец просит взыскать с ответчика стоимость неиспользованного тура в размере [REDACTED] рублей, неустойку в размере [REDACTED] рублей, компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, штраф за нарушение прав потребителя, расходы на оплату услуг представителя в размере [REDACTED] рублей.

В ходе разбирательства представитель истца Голубцов А.С. уточнил размер исковых требований, просил взыскать с ответчика стоимость неиспользованного тура в размере [REDACTED] рублей, неустойку в размере [REDACTED], компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, штраф за нарушение прав потребителя, расходы на оплату услуг представителя в размере [REDACTED] рублей (л.д. 31).

В судебном заседании истец и его представитель Голубцов А.С. поддержали требования в полном объеме.

Представитель ответчика исковые требования не признал по доводам, изложенным в письменном отзыве (л.д. 42-46).

Представитель третьего лица – ООО [REDACTED] не явился, извещен о месте и времени судебного заседания по месту регистрации.

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

В соответствии со статьей 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 к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 53 настоящего Кодекса.

В силу пункта 1 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации *заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.*

В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 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 соответствии со статьей 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», *туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор отвечает перед туристами за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий). 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 правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации, отраженной в пункте 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 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.*

В соответствии со статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» *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.*

Из материалов дела следует, что истцом [REDACTED] на счет [REDACTED] являющегося генеральным директором и учредителем ООО [REDACTED] (л.д. 6-8), [REDACTED] перечислена сумма в размере [REDACTED] рублей (л.д.4), 19 января 218 года - [REDACTED] рублей (л.д. 5).

Из искового заявления и пояснений истца следует, что в январе 2018 года [REDACTED] обратился в ООО [REDACTED] для приобретения тура в Таиланд стоимостью [REDACTED] рублей. Обслуживание тура осуществляется туроператором ООО «[REDACTED]». Договор оказания услуг между истцом и турагентом в форме единого документа не подписывался. Тур должен был состояться период с [REDACTED] по [REDACTED]. По семейным обстоятельствам, а именно в связи с беременностью супруги истец был вынужден отказаться от тура до его предоставления.

Данные обстоятельства ответной стороной и третьим лицом не оспаривались.

Как следует из платежных поручений [REDACTED] ООО «[REDACTED]» за туристические услуги туристов [REDACTED] перечислила туроператору ООО «[REDACTED]» [REDACTED] и [REDACTED] рублей и [REDACTED], на общую сумму [REDACTED] 50 копеек (л.д 47,48).

Указанные денежные суммы ответчиком ООО «[REDACTED]» на основании агентского соглашения от [REDACTED] (л.д. 68-77) перечислены [REDACTED] иностранному туроператору [REDACTED], что подтверждается платёжными поручениями и счетами к платежным поручениям (л.д. 49-54, 55-65).

[REDACTED] истец обратился к турагенту ООО [REDACTED] и туроператору ООО «[REDACTED]» с заявлением об отказе от туристических услуг и возврате уплаченных денежных средств в размере 128 000 рублей (л.д. 15, 16).

[REDACTED] турагент направил в адрес ООО «[REDACTED]» заявление на возврат оплаты суммы [REDACTED] 19 копеек (л.д. 66).

[REDACTED] ответчиком произведён возврат на счет третьего лица ООО [REDACTED] суммы в размере [REDACTED] 19 копеек (л.д.67).

Третье лицо произвело возврат истцу денежных средств в размере [REDACTED] и [REDACTED] рублей лишь [REDACTED], что подтверждается расходными кассовыми ордерами [REDACTED] (л.д 33,34).

Согласно ответу уполномоченного представителя [REDACTED] в связи с отказом от туристического продукта размер фактически понесенных расходов по заявке [REDACTED] составил [REDACTED] долларов США ([REDACTED] рубль 40 копеек), в связи с предоставлением услуг проживания в отеле, являющихся неотъемлемой частью туристского продукта), оплате в адрес отеля подлежит весь период проживания туристов в таком отеле. В случае отказа от проживания или невозможности им воспользоваться отель не возвращает стоимость такого проживания, однако по итогам переговоров удалось уменьшить размер понесенных расходов отеля [REDACTED] до стоимости одного дня проживания пока номер, забронированный для истца, не был заселён другими туристами - [REDACTED] долларов США, компенсацией компании авиаперевозчику ООО [REDACTED]» в связи с невозможностью реализовать авиабилеты, приобретённые для истца на чартерную авиаперевозку по невозвратным тарифам по направлениям [REDACTED] на рейс [REDACTED] от [REDACTED] - [REDACTED] долларов США (л.д.78).

Таким образом, с учетом того, что истец отказался от туристских услуг за 4 дня до тура, а туроператором были понесены расходы за авиаперелёт и бронирование отеля в отеле иностранного государства, суд находит понесённые затраты в размере [REDACTED] рубля 40 копеек обоснованными.

При установленных обстоятельствах, принимая во внимание понесенные туроператором во исполнение обязательств расходы на авиаперелет, проживание в отеле, суд приходит к выводу, что сумма в размере [REDACTED] 40 копеек ([REDACTED]),

являющаяся фактически понесёнными расходами ответчика, с ООО «[REDACTED]» в пользу истца взысканию не подлежит.

[REDACTED] с учетом уточнения просит взыскать неустойку за период с [REDACTED] в размере [REDACTED] 52 копеек на основании ст. 23 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Поскольку ООО «[REDACTED]» истцу какой-либо товар не продавался, а оказывались туристические услуги, неустойка за нарушение сроков возврата денежных средств должна быть взыскана на основании статей 31, п. 5 ст. 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Согласно пунктам 1 и 3 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.*

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» *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).*

Судом установлено, о чем было указано выше, претензия истца о возврате денежных средств получена ООО «[REDACTED]» [REDACTED] (л.д. 16), истец обратился в суд [REDACTED] (л.д. 21).

Возврат денежных средств ответчиком произведен турагенту ООО «[REDACTED]» [REDACTED].

Следовательно, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка с учетом десятидневного срока для добровольного удовлетворения требования потребителя за период с [REDACTED] по [REDACTED] (23 дня).

Поскольку истцом заявлена неустойка в размере 1 %, суд, не выходя за пределы заявленных требований, считает необходимым взыскать с ответчика неустойку, исходя из 1 % от стоимости, перечисленной туроператору в размере [REDACTED] копеек без комиссионного вознаграждения турагента.

Расчет неустойки за нарушение сроков возврата денежных средств за не оказанные услуги должен быть произведён следующим образом: [REDACTED] = [REDACTED] рубль 49 копеек.

Представитель ответчика просил снизить размер неустойки на основании ст. 333 ГК РФ в виду несоразмерности.

Оснований для уменьшения суммы неустойки суд не находит в силу следующего.

Пунктом 34 Постановления Пленума Верховного Суда РФ 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.

Снижение размера неустойки не должно вести к необоснованному освобождению должника от ответственности за просрочку исполнения обязательства и ответственности за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, вместе с тем и не должно нарушать принцип равенства сторон и недопустимости неосновательного обогащения потребителя за счет другой стороны.

Исходя из вышеизложенного, законодательство предусматривает неустойку в качестве способа обеспечения исполнения обязательств и меры имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, а право снижения неустойки предоставлено суду в целях устранения явной ее несоразмерности последствиям нарушения обязательств.

С учетом обстоятельств дела, характера спорных правоотношений и допущенного ответчиком срока нарушения, принимая во внимание, что какие-либо правовые препятствия по своевременному возврату денежных средств у ответчика отсутствовали, доказательства исключительности случая суду не представлены, учитывая разъяснения, изложенные в пункте 34 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», суд не находит основания для уменьшения размера неустойки.

С учетом изложенного с ответчика в пользу [REDACTED] подлежит взысканию неустойка за нарушение сроков возврата денежных средств за не оказанные услуги в размере [REDACTED] копеек.

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 истца о компенсации морального вреда суд находит обоснованным, поскольку установлен факт нарушения прав истца, как потребителя, на возмещение убытков, связи с чем, истец не мог не испытывать нравственные страдания. Однако размер компенсации, которую истец просит взыскать в его пользу, суд считает завышенным, не соответствующим требованиям разумности и справедливости, истцом доказательства в обоснование размера заявленной компенсации не представлены. Суд, учитывая степень нравственных страданий истца, степени вины ответчика, принцип разумности и справедливости, а также соблюдения прав и интересов сторон, считает

необходимым взыскать в пользу истца с ответчика ООО «[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).

За не удовлетворение в добровольном порядке требований истца, как потребителя, который обращался к ответчику с претензией, а в дальнейшем в суд для защиты нарушенных прав, с ООО «[REDACTED]» подлежит взысканию штраф.

Учитывая возражение представителя ответчика, принимая во внимание, что штраф носит компенсационный характер, а не способ обогащения, суд, на основании ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации считает возможным снизить размер штрафа до [REDACTED] рублей.

Судом установлено, что истец на основании договора возмездного оказания услуг [REDACTED] от [REDACTED] (л.д. 85) понес расходы по оплате юридических услуг в размере [REDACTED] рублей, что подтверждается распиской квитанцией от [REDACTED] (л.д. 84).

Согласно пунктам 11, 12 и 13 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 января 2016 г. № 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 возмещению с ответчика в пользу истца частично, исходя из объема выполненной работы (участие на одном судебном заседании), в размере [REDACTED] рублей.

В соответствии с частью 1 статьи 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации с ответчика в бюджет муниципального образования г. Казани подлежит взысканию государственная пошлина в размере [REDACTED] ([REDACTED] рублей 86 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 стоимости неиспользованного тура, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, судебных расходов удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «[REDACTED]» в пользу [REDACTED] неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств в размере [REDACTED] рубля 49 копеек, компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, штраф за нарушение прав потребителя в размере [REDACTED] рублей, 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 86 копеек.

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