

КОПИЯ

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

12 сентября 2018 года

г.Тула

Мировой судья судебного участка № 70 Советского судебного района (город Тула) Волкова О.И.,

при секретаре Беляевой И.В.,

с участием

истицы Масько О.Н.,

представителя истицы Масько О.Н. в порядке ч.6 ст.53 ГПК РФ Масько Ю.В.,

представителя ответчика ООО «А Транс Тур» генерального директора

Улитиной А.В.,

представителя ответчиков ООО «ПАКС-интур» и ООО «ПАКС-воаяж» по доверенности Русаева Е.Ю.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-832/2018 по иску Масько Ольги Николаевны к ООО «А Транс Тур», ООО «ПАКС-интур», ООО «ПАКС-воаяж» о защите прав потребителей, взыскании невозвращенных денежных средств после расторжения договора о реализации туристического продукта,

у с т а н о в и л :

Истец – Масько О.Н. обратилась в суд с иском ООО «А Транс Тур» о защите прав потребителя, взыскании невозвращенных денежных средств после расторжения договора о реализации туристического продукта, указав в обоснование своих требований, что 10.07.2018 года заключила с ООО «А Транс Тур» договор о реализации туристического продукта №TUR-10/07/2018-3, предметом которого явилось предоставление необходимой и достоверной информации, бронирование туристического продукта у туроператора, который в договоре не указан, также не указан и туроператор агентом которого выступает ООО «А Транс Тур». Целью заключения договора со стороны истицы было получение туристического продукта на двух человек на период с 02.09.2018 года по 11.09.2018 года. В день заключения договора истицей ответчику безналичным порядком был внесен аванс в размере 58000 рублей. Полная стоимость договора должна была составить 113000 рублей. В связи с осложнением семейных обстоятельств, через двое суток после заключения договора истица обратилась в ООО «А Транс Тур» с заявлением о прекращении договора и возврате уплаченного аванса, однако денежные средства возвращены не были.

К моменту отказа Масько О.Н. от исполнения договора каких-либо расходов, связанных с исполнением договора и формированием турпакета, у туроператора не имелось.

Поскольку нарушение прав потребителя связано с действиями ООО «А Транс Тур», то ответственность перед Масько О.Н. должно нести оно, как сторона по договору.

Истица обратилась к ООО «А Транс Тур» с претензией-требованием произвести возврат необоснованно удерживаемых денежных средств в сумме 58000 рублей, которое было удовлетворено не в полном объеме, т.к. 17.07.2018 года на банковский счет истицы были возвращены денежные средства в размере 56496.26 рублей. Невозврат составил 1503.74 рублей и был мотивирован издержками понесенными в связи с заключением спорного договора и в подтверждение понесенных расходов были представлены платежные поручение №539 от 11.07.2018 года на перечисление денежной суммы в размере 58000 рублей на счет ООО «ПАКС Вояж» и № 779 от 17.07.2018 года о возврате денежных средств ООО «ПАКС Вояж» на расчетный счет

ООО «А Транс Тур», которые не являются допустимыми доказательствами фактически понесенных расходов, также ООО «ПАКС Вояж» не указано в договоре в качестве какого-либо субъекта. Действиями ответчика ей причинен моральный вред.

На основании изложенного, просит взыскать с ООО «А Транс Тур» невозвращенную после расторжения договора о реализации туристического продукта №TUR-10/07/2018-3, сумму 1503.74 рублей, компенсацию морального вреда в размере 10000 рублей.

Определение от 27.07.2018 года к участию в деле привлечено ООО «ПАКС-интур» в качестве соответчика.

Определением от 17 августа 2018 года к участию в деле в качестве соответчика привлечено ООО «ПАКС-воаяж».

В судебном заседании истица Масько О.Н. поддержала заявленные требования в полном объеме и просила их удовлетворить.

Представитель истицы Масько О.Н. в порядке ч.6 ст.53 ГПК РФ Масько Ю.В. исковые требования поддержал в полном объеме, пояснив, что надлежащим ответчиком по данному делу является ООО «А Транс Тур», т.к. ненадлежащую информацию о туроператоре истице предоставил сотрудник ООО «А Транс Тур» на стадии заключения договора, а туроператор неизвестно какой, не приступил к исполнению договора. Документального подтверждения понесенных туроператором расходов не предоставили.

Представитель ответчика ООО «А Транс Тур» генеральный директор Улитина А.В. исковые требования не признала и пояснила, что 10.07.2018 года между истицей и ними заключен договор о реализации туристического продукта №TUR-10/07/2018-3, истицей внесена сумма аванса 58000 рублей, которая в полном объеме перечислена туроператору платежным поручением. Принятые на себя обязательства они выполнили полностью. 13.07.2018 года истица обратилась к ним с заявлением об аннулировании тура и возврате уплаченных денежных средств в размере 58000 рублей. Требования истицы были удовлетворены, и ей был возвращен, внесенный аванс за вычетом 1503.74 рублей – фактически понесенных туроператором расходов, связанных с формированием туристического продукта для истца. Кроме того, они понесли убытки в размере комиссии при зачислении денежных средств, переведенных истицей с карточного счета, на их счет, в сумме 928.00 рублей. 17.08.2018 года туроператор ООО «ПАКС-воаяж» перечислил по заявке ТТ Т80902А0 на их счет сумму 1503.74 рублей, которую они готовы перечислить истицы в случае заключения мирового соглашения. Их сотрудник ошибочно указала туроператором ООО «ПАКС-интур», это техническая ошибка, которая была бы исправлена при заключении договора. ПАКС - это один холдинг, просто они работают по разным направлениям. То что турист отказался от тура их вины нет. Заявленный истицей моральный вред ничем не подтвержден. По указанным основаниям просили в удовлетворении исковых требований отказать.

Представитель ответчиков ООО «ПАКС-интур» и ООО «ПАКС-воаяж» по доверенности Русаев Е.Ю. исковые требования не признал, пояснив, что ООО «ПАКС-интур» является ненадлежащим ответчиком, а ООО «ПАКС-воаяж» перечислило ООО «А Транс Тур» возврат денежных средств по договору с истицей в полном размере.

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

В соответствии с пунктом 1 статьи 779 Гражданского кодекса РФ, 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.

К особенностям оказания туристских услуг относится право обеих сторон договора на односторонний отказ от его исполнения, согласно статьи 782 Гражданского кодекса РФ. При этом заказчик вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, а исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

В соответствии со статьей 1 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" N 132-ФЗ от 24.11.1996 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. Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор). Турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент).

Статьей 1005 Гражданского кодекса РФ установлено, что по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

В соответствии со статьей 309, статьей 314 Гражданского кодекса РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями. Если обязательство предусматривает или позволяет определить день его исполнения или период времени, в течение которого оно должно быть исполнено, обязательство подлежит исполнению в этот день или, соответственно, в любой момент в пределах такого периода.

В соответствии со статьей 9 Федерального Закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" N 132-ФЗ от 24.11.1996, 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.

На основании статьи 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" N 132-ФЗ от 24.11.1996, а так же п. 13 Постановления Правительства РФ №452 от 24.11.1996 "Об утверждении правил оказания услуг по 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.

Согласно ст. 10.1 Федерального Закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" № 132-ФЗ от 24.11.1996, пункта 14 Постановления Правительства РФ №452 от 24.11.1996 "Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта", к отношениям, возникающим между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, от своего имени реализующим туристский продукт, сформированный туроператором, по договору о реализации туристского продукта, применяются положения статьи 10 настоящего Федерального закона, если иное не установлено настоящей статьей. В договоре, частности, указывается информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о способах связи с туроператором.

В пунктах 2, 11, 12, 16, 22 Постановления Правительства РФ №452 от 24.11.1996 "Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта" указано, что под исполнителем понимаются 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 туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта, а также за предоставление необходимой и достоверной информации о туристической услуге.

В ходе судебного разбирательства установлено следующее.

Общество с ограниченной ответственностью «А Транс Тур» является действующим юридическим лицом. Основным видом его деятельности является деятельность туристических агентств.

10 июля 2018 года между ООО «Транс Тур» (Агент) и Масько О.Н. (Заказчик) был заключен договор о реализации туристического продукта №TUR-10/07/2018-3, на предоставление необходимой и достоверной информации, бронирование туристического продукта у туроператора. При заключении договора заказчику были переданы сведения о туроператоре ООО «ПАКС-интур» и о его финансовом обеспечении. Истицей внесен аванс в счет оплаты по договору в размере 58000 рублей.

Платежным поручением №539 от 11.07.2018 года ООО «А ТРАНС ТУР» перечислило ООО «ПАКС-ВОЯЖ» денежные средства по заявке ТТ Т80902А0 в размере 58000.00 рублей. Данный факт сторонами не оспаривается.

13 июля 2018 года Масько О.Н. обратилась с заявлением к ООО «Транс Тур» об аннулировании договора в связи с тяжелым состоянием здоровья близкого

родственника и возвратом денежным средств оплаченных 10.07.2018 года в размере 58000 рублей.

16 июля 2018 года Масько О.Н. обратилась к ООО «Транс Тур» с претензией-требованием о возврате денежных средств.

Платежным поручением №779 от 17.07.2018 года ООО «ПАКС-ВОЯЖ» перечислило ООО «А ТРАНС ТУР» денежные средства по заявке ТТ Т80902А0 в размере 56496.26 рублей, которые были перечислены истице. Данный факт сторонами не оспаривается.

В соответствии с п. 5.4. договора о реализации туристического продукта №TUR-10/07/2018-3 от 10.07.2018 года в случае отказа Заказчика от договора Агент предоставляет Заказчику информацию о расходах, согласно информации полученной от туроператора.

В силу положений ст.56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается, как на основание своих требований и возражений, если иное не установлено федеральным законом.

В подтверждение понесенных расходов по договору истице ответчиком представлено платежное поручение №539 от 11.07.2018 года о перечислении денежных сумм ООО «А ТРАНС ТУР» в размере 58000 рублей по заявке ТТ Т80902А0 за туристические услуги ООО «ПАКС-ВОЯЖ» и платежное поручение №779 от 17.07.2018 года о перечислении ООО «ПАКС-ВОЯЖ» денежные средства по заявке ТТ Т80902А0 в размере 56496.26 рублей ООО «А ТРАНС ТУР». Представленные платежные поручения не содержат информацию о понесенных туроператором расходов в связи с аннулированием тура истицей.

Указание генеральным директором ООО «А Транс Тур» Улитиной А.В. на убытки в размере 928.00 рублей, составляющие комиссию при зачислении денежных средств, перечисленных истицей с карточного счета, на счет ООО «А Транс Тур», не могут служить доказательством понесенных расходов договору №TUR-10/07/2018-3 от 10.07.2018 года, заключенному с истицей, т.к. оплата данной комиссии предусмотрена договором банковского счета, заключенным ООО «А Транс Тур» с банковской организацией. Кроме того, указанная информация для потребителя доверена не была.

В судебном заседании установлено, что туроператором по туристическому продукту, выбранному Масько О.Н., являлся ООО «ПАКС-вож», которому и были перечислены денежные средства в размере 58000 рублей.

В договоре о реализации туристического продукта №TUR-10/07/2018-3 от 10.07.2018 года, заключенного между клиентом Масько О.Н. и ООО «А ТРАНС ТУР», не содержатся сведения о туроператоре, но в приложении к указанному договору «Сведения о туроператоре и о финансовом обеспечении» указан туроператор «ПАКС-интур».

Следовательно, уже на стадии заключения договора, истице была предоставлена не достоверная информация о туристских услугах, обеспечивающих возможность их правильного выбора, что является нарушением Закона РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей, Федерального закона N 132-ФЗ от 24.11.1996 "Об основах туристической деятельности в РФ".

В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", под туристской деятельностью понимается как туроператорская, так и турагентская деятельность. Из взаимосвязанных положений абзацев 14, 15 и 19 ст. 1 указанного закона следует, что

договор о реализации туристского продукта с туристом может быть заключен как туроператором, так и Турагентом. Турагент в данном случае является исполнителем услуг по договору, т.е. надлежащим ответчиком. Поскольку денежные средства внесены истицей ООО «А ТРАНС ТУР» в размере 58000 рублей, что подтверждается и не оспаривается сторонами, обязанность по возврату уплаченных денежных средств в данном случае полностью лежит на ответчике (Турагент) в силу положений ст. 10, ст. 14 Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристической деятельности". Кроме того, требования истцов о возврате уплаченных денежных средств не связаны с качеством предоставленного туристского продукта.

В соответствии со ст. 6 Федерального закона Российской Федерации от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, 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. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком, что следует из абз. 3 ст. 9 данного Закона.

Согласно ст. 10.1 названного Закона, турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Согласно п. 6.3 Договора о реализации туристического продукта №TUR-10/07/2018-3, агентство несет ответственность за информирование заказчика, посреднические услуги бронирования и оплату туристского продукта туроператору.

Между ООО "ПАКС-вож" (туроператор) и «А ТРАНС ТУР» (турагент) заключен агентский договор №297, в соответствии с которым турагент обязуется от своего имени по поручению туроператора осуществлять продвижение и реализацию третьим лицам туристского продукта в сфере международного выездного туризма. Согласно ч. 1 ст. 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала, приобретая таким образом права и становясь обязанным по заключенной им сделке. При этом принятое на себя поручение агент обязан исполнить на наиболее выгодных для принципала условиях в соответствии с указаниями последнего, а при отсутствии в договоре таких указаний - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями. Турагент, заключив договоры с третьими лицами в ходе деятельности по продвижению и реализации тура от своего имени, становится ответственным за предоставление всех предусмотренных договором услуг, вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим турагентом, или третьей стороной.

Нормами статьи 10 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" установлено право туриста на получение своевременной необходимой и достоверной информации о туристских услугах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

Ответственность (для исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге) установлена ст. 12 Закона РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В силу требований статьи 32 Закона РФ "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.

Обстоятельств, подтверждающих, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору произошло вследствие непреодолимой силы, либо по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами, ответчиком суду не представлено.

Также в судебном заседании установлено, что туроператор ООО «ПАКС-вожж» в ходе рассмотрения дела перечислил на турагенту ООО «А Транс Тур» денежные средства по аннулированному Масько О.Н. туру в полном объеме. Однако турагент ООО «А Транс Тур» истце денежные средства не перечислил.

В соответствии со статьей 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, 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 части 2 статьи 151 Гражданского кодекса РФ, при определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

Поскольку права истицы Масько О.Н., как потребителя, были нарушены, при этом она испытывала нравственные страдания по поводу не возврата ей уплаченной за туристический продукт суммы в полном объеме, без обоснования понесенных туроператором расходов, суд считает подлежащим удовлетворению требование истца о компенсации им денежной компенсации морального вреда в сумме 1500 рублей.

В соответствии с пунктом 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 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку в судебном заседании установлено, что в добровольном порядке в установленный срок требования потребителя, заявленные в рамках действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей туристической компанией удовлетворены не были, в соответствии с частью 6 статьи 13 Закона "О защите прав потребителя" с ответчика в пользу потребителя подлежит взысканию штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя и составляет 1501.87 рублей, 50 копеек (1503.74 + 1500):2).

В соответствии с п. 1 ст. 103 ГПК РФ, п. 1 ч. 1 ст. 333.19 НК РФ государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден, подлежит взысканию с ответчика пропорционально удовлетворенным требованиям и составляет 400 рублей 00 копеек по

требованиям имущественного характера, в сумме 300 рублей по неимущественному требованию, всего на общую сумму 700 рублей 00 копеек.

Руководствуясь ст. ст. 194 - 199 ГПК РФ, суд решил:

исковые требования Масько Ольги Николаевны к ООО «А Транс Тур», ООО «ПАКС-интур», ООО «ПАКС-вож» о защите прав потребителей, взыскании невозвращенных денежных средств после расторжения договора о реализации туристического продукта удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «А Транс Тур»,» ИНН 7106512361 КПП 710601001 ОГРН 1097154028663, в пользу Масько Ольги Николаевны, 21.09.1958 года рождения, уроженки г.Тулы, денежные средства в размере 1503 рубля 74 копейки, компенсацию морального вреда в размере 1500 рублей 00 копеек, штраф в размере 1501 рубля 87 копеек, а всего 4505 рублей 61 копейку.

В удовлетворении остальной части иска Масько О.Н. отказать.

Взыскать с ООО «А Транс Тур»,» ИНН 7106512361 КПП 710601001 ОГРН 1097154028663, в бюджет муниципального образования г.Тула государственную пошлину в размере 700 рублей 00 копеек.

Решение суда может быть обжаловано в Советский районный суд г.Тулы апелляционном порядке через мирового судью в течение месяца.

Разъяснить право лиц, участвующих в деле, их представителей, подать заявление о составлении мотивированного решения суда в течение трех дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании и в течение пятнадцати дней, если лица, участвующие в деле, их представители не присутствовали в судебном заседании.

В случае подачи такого заявления мировой судья разъясняет мотивированное решение суда составляется в течение пяти дней со дня поступления заявления о составлении мотивированного решения суда.

Мировой судья: *О.И. Волкова*

О.И. Волкова

Мотивированное решение изготовлено 17 сентября 2018 года

**Судебный акт
не вступил
в законную силу**

Копия выдана
Мировой судья
Секретарь
Участка №70 Советской
г. Тула
Мировой судья
Левченко
Пронумеровано, зарегистрировано, введено в дело
Мировой судья
Секретарь