

Судья Кратенко М.В.

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЕВОЙ СУД

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

19 декабря 2012 г. № 33-11014/2012

Судебная коллегия по гражданским делам Красноярского краевого суда в составе:

председательствующего Федоренко В.Б.

судей Ашихминой Е.Ю., Кучеровой С.М.

при секретаре Болеловой Е.В.

рассмотрела в открытом судебном заседании по докладу судьи Ашихминой Е.Ю., гражданское дело по иску Шульгина ФИО12 к ООО «Премиум Консалт» о защите прав потребителя,

по апелляционной жалобе ООО «Премиум Консалт»

на решение Советского районного суда г. Красноярска от 4 октября 2012 года, которым постановлено:

«Исковые требования Шульгина Сергея Викторовича удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Премиум Консалт» в пользу Шульгина ФИО13 убытки в размере 49 419,12 руб., неустойку в сумме 3000 руб., компенсацию морального вреда в сумме 3 000 руб., штраф за отказ удовлетворить требования потребителя в сумме 27 709,56 руб., всего - 83 128,68 руб.

Взыскать с ООО «Премиум Консалт» государственную пошлину в доход местного бюджета в сумме 2 062,57 руб.»

Заслушав докладчика, судебная коллегия

УСТАНОВИЛА:

Шульгин С.В. обратился в суд с иском (с учетом уточнений) к ООО «Премиум Консалт» о защите прав потребителей, просил расторгнуть договор №FB24-7000958 от 22.12.2011 г., заключенный между ним, Компанией «Медиасет Консалтинг ЭС.ЭЛЬ." и ООО «Премиум Консалт», а также расторгнуть договор поручения № от 22.12.2011 г., заключенный между ним и ООО «Премиум Консалт», взыскать с последнего уплаченную по договорам сумму 49 419,12 руб., неустойку 23 721,17 руб. за период с 20.05.2012 г. по 05.06.2012 г., неустойку в сумме 1 482,57 руб. за каждый день просрочки с 05.06.2012 г. и по день вынесения судебного решения, компенсацию морального вреда в сумме 49 419,12 руб.

Требования обосновал тем, что в ходе рекламной акции, проводимой ответчиком ООО «Премиум Консалт», заключил вышеуказанные договоры, уплатив по ним в общей сложности 49 419,12 руб. с целью приобрести туристические услуги. Впоследствии выяснил, что приобрел не комплексную туристическую услугу, а лишь право проживания в жилых апартаментах на территории одного из курортных клубов. Поскольку для осуществления

указанного права необходимо было понести дополнительные расходы на приобретение билетов, питание и пр., размер которых в договорах не оговорен, а материальное положение семьи истца ухудшилось, он принял решение отказаться от туристической поездки, 10 мая 2012 г. направил в ООО «Премиум Консалт» претензию о возврате уплаченных по договорам сумм, в удовлетворении которой отказано со ссылкой на надлежащее исполнение указанным ответчиком всех обязательств по договору поручения от 22.12.2011 г. Считая свои права нарушенными, Шульгин С.В. предъявил вышеуказанные исковые требования.

Определением суда от 06.09.2012 г. компания «Медиасет Консалтинг ЭС.ЭЛЬ.» привлечена к участию в деле в качестве ответчика.

Судом вынесено приведенное выше решение.

В апелляционной жалобе ООО «Премиум Консалт» просит решение суда отменить, ссылаясь на его незаконность и необоснованность, нарушение норм материального и процессуального права. Считает, что при рассмотрении спора суд необоснованно применил нормы Законов «Об основах туристской деятельности» и "О защите прав потребителей", поскольку спорное правоотношение регулируется Гражданским кодексом РФ. Суд не учел, что организация ответчика не осуществляет деятельность турагента или туроператора, и по договору поручения с истцом ООО "Премиум Консалт" не принимало на себя обязательство оказать туристские услуги, а лишь обязалось заключить от его имени договор с компанией "Медиасет консалтинг Эс.Эль" по резервированию права пользования курортной жилой площадью, что не противоречит природе договора поручения. Судом не дана надлежащая оценка всем представленным в материалы дела доказательствам в подтверждение обстоятельств исполнения договора поручения с истцом, орган Роспотребнадзора привлечен к участию в деле необоснованно, а протокол судебного заседания содержит неточности.

В письменных возражениях на апелляционную жалобу Шульгин С.В. просит об оставлении решения без изменения.

Разрешив вопрос о возможности рассмотрения дела в отсутствие не явившихся участвующих в деле лиц, надлежаще извещенных о времени и месте его рассмотрения, обсудив доводы апелляционной жалобы, заслушав представителя ООО «Премиум Консалт» Иванова Е.Н., поддержавшего требования жалобы по изложенным в ней доводам, представителя Шульгина С.В. Шульгину Ю.В., просившую оставить решение суда без изменения, заключение представителя Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю Якубович Т.Н., полагающую решение законным и обоснованным, проверив материалы дела и решение суда первой инстанции в пределах, предусмотренных п.1 ст.327.1 ГПК РФ, судебная коллегия приходит к выводу, что оснований для отмены постановленного решения не имеется.

Отношения, возникающие при реализации права граждан РФ на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, регулируются Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", и под туристической деятельностью понимается туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий, под туристическим продуктом - 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 (ст.1).

Согласно ст. 10 настоящего Федерального закона реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

Требования, предъявляемые к договору о реализации туристского продукта, установлены ч. 2 ст. 10 этого же Федерального закона.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся: полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора; размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение; сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта; общая цена туристского продукта в рублях; информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; права, обязанности и ответственность сторон; условия изменения и расторжения договора; сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора; сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон. Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

В соответствии с п.п. 1 и 2 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и п. 7 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Согласно п.п. 1, 4 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

В соответствии со ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В силу требований ст.56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. При этом обязанность по доказыванию обстоятельств предоставления надлежащей информации о потребительских свойствах услуги возлагается на исполнителя.

Судебная коллегия считает, что разрешая спор, суд первой инстанции правильно руководствовался положениями Закона РФ "О защите прав потребителей", Федерального закона от 24 ноября 1996 г. 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", и на основании исследования и надлежащей процессуальной оценки объяснений участвующих в деле лиц, представленных письменных доказательств, признал установленным, что ООО "Премиум Консалт», заключая с истцом договор поручения по резервированию права пользования курортной жилой площадью, фактически осуществляло посредническую деятельность по реализации туристической услуги, при этом не предоставляло при заключении договора всю необходимую информацию, касающуюся оказываемой услуги. В результате чего потребителю не была обеспечена возможность правильного выбора. В связи с чем, суд правильно пришел к выводу о нарушении указанным ответчиком прав истца, и обоснованно удовлетворил искимые требования истца о расторжении договора поручения, взыскании уплаченной по договору суммы, взыскании неустойки, возмещении морального вреда.

Судебная коллегия соглашается с данными выводами суда, поскольку они основаны на законе и обстоятельствах дела.

Судом установлено и подтверждается материалами дела, что согласно условий договора поручения № от 22.12.2011 г., заключенного ООО "Премиум Консалт» с Шульгиным С.В., и договора резервирования курортной жилой площади №№ от 22.12.2011 г., заключенного ООО "Премиум Консалт" от имени доверителя Шульгина С.В. с Компанией "Медиасет консалтинг ЭС.ЭЛЬ." (Испания) следует, что ООО "Премиум Консалт" осуществляет посредническую деятельность, связанную с предоставлением услуг по резервированию курортной жилой площади Компании "Медиасет консалтинг ЭС.ЭЛЬ." на заграничных курортах.

Так, согласно пункту 1.1 договора поручения, ООО "Премиум Консалт", принимает на себя обязательство заключить от имени и за счет доверителя Шульгина С.В. договор с Компанией "Медиасет консалтинг ЭС.ЭЛЬ." по резервированию права пользования курортной жилой площадью с проживанием в апартаментах типа Т2, расположенных на территории одного из Курортных Клубов в соответствии с Типовым договором с оплатой на условиях 200 евро 22.12.2011 г. и 900 евро 01.02.2012 г.

Типовой договор, отсылка к условиям которого имеется в договоре поручения, ответчиком ООО "Премиум Консалт" не представлен.

Пунктом 3.1 договора поручения установлено, что доверитель уплачивает поверенному вознаграждение 4 500 рублей.

В соответствии с пунктами 1.1 и 1.2 договора № от 22.12.2011 г. «Премиум Консалт» (покупатель) по поручению и за счет выгодоприобретателя (Шульгин С.В.) резервирует у компании «Медиасет Консалтинг ЭС.ЭЛЬ.» (продавец) Право проживания не более шести человек на срок семь дней в жилых апартаментах типа Т2, расположенных на территории одного из Курортных Клубов в странах согласно перечня, приведенного в пункте 2.4 настоящего договора.

Право проживания резервируется сроком на один год с момента полной оплаты настоящего договора.

Согласно п. 3.1. стоимость Права составляет 1100 евро.

При этом, пунктом 2.2 предусмотрено, что выгодоприобретатель самостоятельно выбирает неделю для бронирования в течение года с момента полной оплаты по договору, с последующим предоставлением заявки-брони не менее, чем за 45 дней до предполагаемой

даты размещения.

По условиям дополнительного соглашения от 22.12.2011 г. к договору №FB24-7000958 от 22.12.2011 г. при полной оплате стоимости данного договора продавец предоставляет выгодоприобретателю дополнительную неделю размещения.

При этом, пунктом 1.2 предусмотрено, что доверитель самостоятельно выбирает недели для бронирования в течение месяцев с момента полной оплаты по договору, с последующим предоставлением заявки-брони.

Судебная коллегия считает, что названные условия договора поручения и договора резервирования права без получения исполнителем ООО "Премиум Консалт" указаний доверителя Шульгина С.В. о выбранной им неделе отдыха не отвечают критерию определенности, которым должен обладать туристский продукт согласно его потребительским свойствам, указанным в статье 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", и по существу не предоставляют исполнителю возможность резервирования какой-либо индивидуально определенной жилой площади курорта.

При таких обстоятельствах доводы ООО "Премиум Консалт" о том, что в соответствии с условиями договора поручения, они должны были оказать услуги по резервированию жилой площади курорта, что по их мнению, не является турпродуктом, не могут быть приняты во внимание, поскольку резервирование жилой площади курорта было бы возможно только после извещения потребителем ООО "Премиум Консалт" о выбранной неделе отдыха.

Также судебная коллегия считает, что в договоре поручения и договоре резервирования права отсутствует полная информация о потребительских свойствах оказываемой услуги - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения, его категории) и питания, услугах по перевозке в стране (месте) временного пребывания, а также о стоимости такой услуги.

Кроме того, не указана сторона, которая несет ответственность за организацию отдыха, что свидетельствует о том, что договор не содержит обязательной информации, предъявляемой к договорам подобного рода.

В этой связи судебная коллегия соглашается с выводом суда первой инстанции о том, что заключенные между истцом, ООО "Премиум Консалт" и зарубежной компанией договоры не соответствуют требованиям действующего законодательства Российской Федерации, поскольку не содержит существенных условий, предусмотренных ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", то есть о потребительских свойствах туристического продукта, и что ООО "Премиум Консалт" при заключении договора поручения не предоставил полной и достоверной информации о поездке, тем самым потребитель был лишен возможности правильного выбора курорта и условий туристической поездки, что в свою очередь свидетельствует о том, что потребитель был введен в заблуждение относительно качества услуги.

Также суд правильно указал, что заключенный между сторонами договор поручения по своей сути является договором оказания услуг и в силу ст.782 ГК РФ и ст. 32 Закона РФ "О защите прав потребителя" истец был вправе отказаться от его исполнения в любое время, оплатив исполнителю фактически понесенные расходы, доказательств размера которых в нарушение положений ст. 56 ГПК РФ ответчиком ООО "Премиум Консалт" не представлено.

Из кассового чека от 22.12.2011 г. следует, что Шульгин С.В. уплатил ООО "Премиум Консалт" 13 239 рублей 36 копеек.

Согласно актам приема денежных средств для исполнения обязательств по договору №№ от 22.12.2011 г. ООО "Премиум Консалт" получил от Шульгина С.В. 22.12.2011 г. сумму 8 656 рублей 87 копеек, что эквивалентно 200 евро, 09.02.2012 г. – сумму 36 179 рублей 76 копеек, что эквивалентно 900 евро.

ООО "Премиум класс" произвело перечисление компании «Медиасет Консалтинг ЭС.ЭЛЬ.» денежных средств в качестве оплаты по договору №№ от 22.12.2011 г. за Шульгина С.В. в размерах 8 656 рублей 87 копеек и 36 179 рублей 76 копеек, что подтверждается платежными поручениями от 23.12.2011 г. и от 09.02.2012 г.

10.05.2012 года Шульгин С.В. подал ООО "Премиум Консалт" заявление об отказе от исполнения договора поручения и договора №FB24-7000958 от 22.12.2011 г. и возврате всех уплаченных денежных средств, ссылаясь на невозможность использования отдыха по условиям договора ввиду семейных обстоятельств и материальных затруднений.

24.05.2012 г. ООО "Премиум Консалт" получило письменную претензию Шульгина С.В. от 21.05.2012 г., в которой повторно изложено требование о возврате вышеуказанных денежных средств.

07.06.2012 г. ООО "Премиум Консалт" ответило письмом, ссылаясь на невозможность расторжения исполненного договора поручения и возврата денежных средств, также разъяснило, что с данным заявлением ему необходимо обратиться в "Медиасет консалтинг ЭС,ЭЛЬ." Испания.

Поскольку судом установлено нарушение прав истца, как потребителя, суд первой инстанции обоснованно удовлетворил требования истца о взыскании с ответчика уплаченной по договору суммы в размере 49 419 рублей 12 копеек в связи с отказом от исполнения договора поручения.

Установив, что законное требование истца о возврате уплаченной суммы по договору с даты предъявления требования об этом 10.05.2012 г. в установленный законом 10-дневный срок ответчиком ООО "Премиум Консалт" не исполнено, суд пришел к правильному выводу о взыскании с указанного ответчика в пользу истца неустойки, предусмотренной п.3 ст.31 и п.5 ст.28 Закона РФ "О защите прав потребителей" за период с 20.05.2012 г. по 05.06.2012 г. (в заявленных пределах) и об отказе в удовлетворении требований в части взыскания неустойки в размере 3% в день за каждый день последующий день просрочки с 05.06.2012 г.

С учетом последствий неисполнения обязательства, периода просрочки, объема обязательств ООО "Премиум Консалт", принципа разумности и справедливости, суд сделал вывод о необходимости уменьшения размера неустойки с 23 721 рубля 17 копеек до 3 000 рублей, что не противоречит нормам ст.333 ГК РФ и не нарушает прав и интересов ответчика.

Решение суда в части вывода об уменьшении размера неустойки и об отказе во взыскании непрерывно текущей неустойки за период после 05.06.2012 г. истцом не обжалуется, в связи с чем в соответствии с требованиями ч.1 ст.327.1 ГПК Ф не является предметом проверки судебной коллегии.

В соответствии с ч. 1 ст. 15 Закона РФ "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.

Суд первой инстанции, определяя размер компенсации морального вреда, обоснованно принял во внимание степень вины ответчика, длительность неисполнения законных требований истца, характер и степень причиненных нравственных страданий, сопровождавшихся переживаниями, требования разумности и справедливости, и пришел к правильному выводу о том, что исковые требования о компенсации морального вреда подлежат частичному удовлетворению в размере 3000 руб.

Нарушений норм ст. ст. 151, 1099-1101 Гражданского кодекса Российской Федерации судом не допущено, выводы суда о степени физических и нравственных страданий истца соответствуют обстоятельствам дела и представленным суду доказательствам.

Вопрос о взыскании с ответчика в пользу истца штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя разрешен судом в строгом соответствии с требованиями п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей".

С учетом изложенного, судебная коллегия считает, что разрешая спор, суд правильно определил обстоятельства, имеющие значение для дела, на основании представленных суду доказательств, которым в соответствии со статьей 67 ГПК РФ дал всестороннюю, полную и объективную оценку, правильно применил нормы материального и процессуального права. Выводы суда соответствуют требованиям закона и фактическим обстоятельствам дела.

Не могут быть приняты во внимание судебной коллегии доводы апелляционной жалобы о необоснованном привлечении к участию в деле территориального органа Роспотребнадзора, поскольку такое действие суда не повлекло принятие незаконного решения.

Доводы апелляционной жалобы о неточностях протокола судебного заседания судебной коллегией отвергаются, поскольку они были предметом рассмотрения суда первой инстанции в установленном ст.232 ГПК РФ порядке, по результатам которого вынесено определение от 06.11.2012 г. Новые доводы о неточностях протокола не являются предметом проверки судебной коллегии, поскольку не содержат указания на процессуальные нарушения, которые бы являлись основанием к отмене решения в соответствии с требованиями п.3 и п. 4 ст.330 ГПК РФ.

Остальные доводы апелляционной жалобы о необоснованности решения по существу сводятся к изложению обстоятельств, являвшихся предметом исследования и оценки суда первой инстанции, и обоснованно признанных несостоятельными. Доказательств, опровергающих выводы суда, апелляционная жалоба не содержит.

В силу изложенного, доводы апелляционной жалобы основанием к отмене законного и обоснованного решения суда являться не могут.

При таких обстоятельствах, оснований для отмены решения суда судебная коллегия не находит.

Вместе с тем, размер государственной пошлины, подлежащей взысканию с ответчика в доход бюджета в соответствии с требованиями ст.ст.98 и 103 ГПК РФ определен судом неверно и подлежит уменьшению до 1972 рублей 57 копеек, из которых 1772 рубля 57 копеек – пропорционально сумме удовлетворенных требований имущественного характера о взыскании основного долга, неустойки (3% от суммы 32 419,12 руб. + 800 руб.) и 200 рублей – по требованиям неимущественного характера о компенсации морального вреда.

На основании изложенного и руководствуясь статьей 328, 329 ГПК РФ, судебная коллегия

ОПРЕДЕЛИЛА:

решение Советского районного суда г. Красноярска от 4 октября 2012 года изменить в части присужденной ко взысканию с ООО «Премиум Консалт» в доход бюджета государственной пошлины, уменьшив ее размер до 1972 рублей 57 копеек.

В остальной части решение оставить без изменения, апелляционную жалобу ООО «Премиум Консалт» - без удовлетворения.

Председательствующий В.Б.Федоренко

Судьи С.М.Кучерова

Е.Ю.Ашихмина