

А-34

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЕВОЙ СУД
АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

15 апреля 2015 года г. Красноярск

Судебная коллегия по гражданским делам Красноярского краевого суда в составе:
председательствующего – Туровой Т.В.,

судей – Тихоновой Ю.Б., Парамзиной И.М.

при секретаре – Чикун О.С.,

рассмотрела в открытом судебном заседании по докладу судьи Тихоновой Ю.Б.,

дело по иску Региональной общественной организации Красноярского края Общество защиты прав потребителей «Правопорядок» в интересах Воробьева Е.В. к ООО «Пегас Красноярск» о защите прав потребителей

по апелляционной жалобе директора ООО «Пегас Красноярск» - Зотина Д.В.

на заочное решение Советского районного суда г. Красноярска от 23 декабря 2014 года, которым с учетом определения об исправлении арифметической ошибки постановлено:

«Исковые требования Региональной общественной организации Красноярского края Общество защиты прав потребителей «Правопорядок» в интересах Воробьева Е.В. к обществу с ограниченной ответственностью «Пегас Красноярск» удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Пегас Красноярск» в пользу Воробьева Е.В. денежную сумму в размере <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек, неустойку в размере <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек, в счет компенсации морального вреда <данные изъяты> рублей, штраф в размере <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек, всего <данные изъяты> рубля <данные изъяты> копеек.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Пегас Красноярск» в пользу региональной общественной организации Красноярского края Общество защиты прав потребителей «Правопорядок» штраф в размере <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек.

Взыскать с ООО «Пегас Красноярск» в доход бюджета городского округа г.Красноярск государственную пошлину в размере <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек».

Заслушав докладчика, судебная коллегия

УСТАНОВИЛА:

РООКК ОЗПП «Правопорядок» в интересах Воробьева Е.В. обратилось в суд с иском к ООО «Пегас Красноярск» о защите прав потребителя. Требования мотивированы тем, что на основании договора от <дата>, заключенным между Воробьевым Е.В. и ООО «Турбюро» был предоставлен туристический продукт на 2 человека в Таиланд по

маршруту ВКК+КОН CHANG+ВКК, на срок 18 ночей с <дата> по <дата>. Лицом (исполнителем) оказывающим услуги туристу по договору о реализации туристского продукта, является туроператор ООО «Пегас Красноярск». По условиям договора истцу должны были оказаны услуги авиаперелета Емельяново г. Красноярск - Бангкок - дата вылета <дата>., Бангкок - Ко-Чанг дата вылета <дата>., Ко-Чанг - Бангкок дата вылета <дата>., Бангкок - Емельяново г. Красноярск - дата прилета <дата>., время 22 ч. 15 мин. Однако, вместо вылета из аэропорта Емельяново г. Красноярск в Бангкок<дата>, Воробьев Е.В. и ФИО вылетели в Паттайю на 2 дня, затем на 13 дней на Ко-Чанг, перед отлетом в Емельяново г. Красноярск на 1 день в Паттайю. <дата> в 13 ч. 00 мин. Воробьев Е.В. и ФИО выехали из отеля, вылет был назначен на 20 ч. 00 мин., прилетели в аэропорт Емельяново в ночь с <дата> на <дата>. Таким образом, вместо 3 дней отдыха в Бангкоке Воробьеву Е.В. и ФИО пришлось провести 3 дня в Паттайе, а также вместо 15 дней в Ко-Чанг, им предоставили 13 дней. Причин изменения условий договора не объяснили. Истец считает, что услуги ответчиком были оказаны в меньшем объеме, в связи с чем, стоимость тура должна быть уменьшена на <данные изъяты> рубля<данные изъяты> копейки, что складывается из суммы <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек - сумма, удерживаемой сверх стоимости туристического продукта, <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек - трансфера, <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек - стоимость проживания в отеле «Bangkok hotel 4» с<дата> по <дата>, <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек - стоимость проживания в указанном отеле в период с <дата> по <дата>., <данные изъяты> рубля <данные изъяты> копеек - стоимость проживания двух суток в отеле «The DEWA 4», за вычетом <данные изъяты> рублей фактического возврата денежных средств.

<дата> в адрес ответчика была направлена претензия с требованием возратить денежные средства. <дата> направлен ответ, в котором ООО «Пегас Красноярск» отказалось добровольно возратить сумму, указанную в претензии, в связи с чем, истцом рассчитана неустойка в размере <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек, самостоятельно снижена до <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек. Кроме того, в результате некачественного оказания услуг, выразившегося в уменьшении общего времени пребывания в Таиланде на два дня, изменения места пребывания с Бангкока на Паттайю, истец не получил морального удовлетворения от отдыха, в связи с чем ему был причинен моральный вред, который он оценивает в размере <данные изъяты> рублей.

На основании изложенного, с учетом уточнений, просили взыскать с ответчика денежные средства, уплаченные до договору о реализации туристического продукта № в размере <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек, неустойку в размере <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек, компенсацию морального вреда в размере <данные изъяты> рублей, а также штраф в размере 50% от взыскиваемой суммы из которых 25 % в пользу истца и 25 % в пользу РООКК «ОЗПП «Правопорядок».

Судом первой инстанции постановлено приведенное выше заочное решение.

В апелляционной жалобе директор ООО «Пегас Красноярск» - Зотин Д.В. просит решение суда отменить как незаконное и необоснованное, вынесенное с нарушением норм материального права, указывая на то, что, взыскивая с ответчика стоимость проживания за 5 дней в размере <данные изъяты> рубля <данные изъяты> копеек, судом не было учтено, что в период с <дата> по <дата> истец проживал в Паттайе, за что с него не взимались дополнительные оплаты, в связи с чем, он не понес никаких убытков. Судом установлено, что ответчик осуществил возврат турагенту, а турагент истцу <данные изъяты>

рублей <данные изъяты> копейки, однако суд не отразил эту сумму в своих расчетах (от <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек нужно отнять <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копейки). Суд указал, что ответчик предоставил сведения только об общей цене трансфера по маршруту Аэропорт-Отель-Аэропорт в размере <данные изъяты> рубля <данные изъяты> копеек и не предоставил сведения о стоимости трансфера по маршруту ОТЕЛЬ-Аэропорт, на основании чего взыскал общую стоимость трансфера в размере <данные изъяты> рубля <данные изъяты> копеек. Для определения стоимости трансфера по маршруту ОТЕЛЬ-Аэропорт необходимо разделить на 2 общую стоимость трансфера, которая составит <данные изъяты> рубль <данные изъяты> копейки. В связи с этим, суд должен был взыскать стоимость за 5 дней проживания и стоимость трансфера по маршруту ОТЕЛЬ-Аэропорт <данные изъяты> рубль <данные изъяты> копейки. Ответчик, следуя письму МИД РФ от 21.01.2014 года, не разместил истца в отеле города Бангкок, находящегося в состоянии военного положения, а разместил в курортном городе Паттайя, что было сделано исключительно для безопасности истца. Договор о реализации туристического продукта, заключенный между ООО «Тур-бюро» и истцом, определяет, что туроператор оставляет за собой право на замену услуг, входящих в туристический продукт (в том числе туроператор вправе в любой момент заменить отель) при условии сохранения класса услуг по ранее оплаченной категории или услуг более высокого класса без проведения дополнительной оплаты, а также при условии соблюдения сроков тура. Такие изменения не являются изменением программы тура. Полагает, что сумма неустойки завышена и подлежит снижению в соответствии со [ст. 333 ГК РФ](#).

По смыслу ст. 14 Международного пакта о гражданских и политических правах лицо само определяет объем своих прав и обязанностей в гражданском процессе. Лицо, определив свои права, реализует их по своему усмотрению. Распоряжение своими правами является одним из основополагающих принципов судопроизводства. Поэтому неявка лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, является его волеизъявлением, свидетельствующим об отказе от реализации своего права на непосредственное участие в судебном разбирательстве.

Судебная коллегия по гражданским делам Красноярского краевого суда, руководствуясь ст.ст.167, 327 ГПК РФ, признала возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц, участвующих в деле, надлежащим образом извещенных о рассмотрении данного дела, не предоставивших в суд доказательств уважительности своей неявки.

Проверив материалы дела и решение суда, обсудив доводы апелляционной жалобы, заслушав пояснения представителя РОКК ОЗПП «Правопорядок» Орловой Д.Н., судебная коллегия не находит правовых оснований для отмены или изменения решения суда.

В соответствии со статьей 1 ФЗ РФ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туристский продукт - это 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 - это деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом; турагентская деятельность - это деятельность по

продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

На основании ст. 10 названного Федерального закона реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей. К существенным условиям договора о реализации туристского продукта, помимо прочего, относится 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.

При этом каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся, в том числе ухудшение условий путешествия, указанных в договоре.

Договоры, заключаемые турагентами от своего имени, должны содержать дополнительные условия, отнесенные к существенным положениям статьи 10.1 Закона об основах туристской деятельности и пункта 14 Правил..

Абзацем 5 статьи 6 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предусмотрено, что 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.

Из общих положений Закона об основах туристской деятельности и Закона о защите прав потребителей турист имеет право на полную информацию о приобретаемом туристском продукте и получение того туристского продукта, на который рассчитывал, заключая договор о его реализации.

Как верно установлено судом первой инстанции и подтверждено материалами дела. <дата> между Воробьевым В.В. и ООО «Тур -бюро» заключен договор № о реализации туристского продукта, согласно которому турагент продал, а Заказчик купил туристский продукт на 2 человека в Таиланд, по маршруту ВКК+КОН CHANG+ВКК, на срок 18 ночей с <дата> по <дата> гостиница THE DEWA 4, категория номера Deluxe Room / Double, питание Завтраки, виза Нет, медицинская страховка Да, трансфер группой Аэропорт-Отель-Аэропорт, экскурсионная программа не включена, дополнительно оплаченные услуги нет.

В соответствии с п.5.1 договора общая стоимость туристического продукта, указанного в п. 1.1 договора составляет <данные изъяты> рублей (<данные изъяты> долларов США).

Согласно п. 1.2, 1.4 договора вылет из а/п «Емельяново» г. Красноярск международный терминал 05:00 (время местное). Возврат <дата> в 22:15 прилет в а/п «Емельяново» г. Красноярск в международный терминал (время местное).

Лицом (исполнителем) оказывающим услуги туристу по договору о реализации туристского продукта, является туроператор: ООО «Пегас Красноярск», реестровый номер <данные изъяты>, сведения о котором содержатся в Приложении №2 к договору.

В силу пункта 6.2 договора турагент несет ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение договора), за исключением случаев, для которых законом установлено, что ответственность несет Туроператор, либо лицо, являющееся непосредственным исполнителем услуг, входящих в Турпродукт (или подлежащих оказанию в связи с реализацией Турпродукта).

В соответствии с п. 6.3 договора ненадлежащее исполнение туроператором обязательства по реализации турпродукта обеспечивается договором страхования его ответственности перед заказчиком\туристом либо банковской гарантией. Указанные способы обеспечения обязательств дают заказчику право обратиться с требованием о выплате денежных сумм, непосредственно к организации, предоставившим финансовое обеспечение. Основанием для выплаты соответствующих денежных средств является факт установления обязанности туроператора возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристического продукта, если это является существенным нарушением условий договора. Существенным нарушением условий договора о реализации туристического продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и/или иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что бы вправе рассчитывать при заключении договора. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся исполнение обязательств по оказанию туристу и/или ному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и /или размещению, наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

Оплату по вышеуказанному договору в размере <данные изъяты> рубля истец произвел в кассу ООО «Тур - Бюро», что следует из чеков от <дата>., <дата>.

ООО «Тур - Бюро» оплатило заявку истца ООО «Пегас Красноярск», что подтверждается платежным поручением № от <дата> на сумму <данные изъяты> рублей, а также № от <дата> на сумму <данные изъяты> рублей, а всего на сумму <данные изъяты> рублей.

Вместе с тем, в нарушение условий заключенного договора, <дата> Воробьев Е.В. и ФИО вылетели в Паттайю на 2 дня, затем на 13 дней на Ко-Чанг, перед отлетом в Емельяново г. Красноярск на 1 день в Паттайю. <дата> в 13 ч. 00 мин. Воробьев Е.В. и ФИО выехали из отеля, вылет был назначен на 20 ч. 00 мин., прилетели в аэропорт Емельяново в ночь с <дата> на <дата> Таким образом, вместо 3 дней отдыха в Бангкоке Воробьеву Е.В. и ФИО пришлось провести 3 дня в Паттайе, а также вместо 15 дней в Ко-Чанг, им предоставили 13 дней.

Дав надлежащую оценку представленным сторонами доказательствам по правилам ст.67 ГПК РФ, верно установив фактические обстоятельства дела и правильно применив нормы материального права, регулирующие спорные правоотношения, суд

первой инстанции пришел к обоснованному выводу о частичном удовлетворении исковых требований, поскольку обязательства по заключенному договору туроператором исполнены не надлежащим образом- истец об исключении из туристического маршрута пребывания в Бангкоке, о сокращении периода пребывания в королевстве Таиланд, не предупреждался и неоказание части услуг, входящих в состав туристического продукта, а именно - непредставление проживания в отеле в г. Бангкок - в период с <дата> по <дата> и с <дата> по <дата>., непредставление проживания в отеле на о. Ко-Чанг в период с <дата> по <дата> - «THE DEWA 4*», непредставлении трансфера по маршруту аэропорт - отель - аэропорт в г. Бангкоке должны влечь изменение стоимости пакета услуг.

Определяя стоимость неоказанных услуг, подлежащих взысканию в пользу истца, суд первой инстанции верно исходил из ответа иностранного туроператора PGS International Limited, согласно которому забронированный туристический продукт № включал в себя: стоимость авиабилетов по маршрута Красноярск - Бангкок - Красноярск в размере <данные изъяты> долларов США; стоимость проживания в отеле «BANGKOG HOTEL 4*» с <дата> по <дата> -<данные изъяты> долларов США; стоимость проживания в отеле «THE DEWA 4*» с <дата> по <дата> - <данные изъяты> долларов США; стоимость проживания в отеле «BANGKOG HOTEL 4*» с <дата> по <дата> - <данные изъяты> долларов США; стоимость медицинской страховки - <данные изъяты> долларов США, групповой трансфер - <данные изъяты> долларов США, всего <данные изъяты> долларов США; калькуляции стоимости туристического продукта по заявке №, представленной ответчиком ООО «Пегас Красноярск», согласно которой, стоимость тура к оплате агентству (ООО «Турбюро») <данные изъяты> рубль <данные изъяты> копеек (<данные изъяты> доллара США по курсу<данные изъяты> рублей за 1 у.е.) из них: стоимость авиабилетов на рейс №, № Красноярск - Бангкок - Красноярск -<данные изъяты> рубль <данные изъяты> копеек; стоимость проживания в отеле «BANGKOG HOTEL 4* 4*» с <дата> по <дата> = <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек; стоимость проживания в отеле «THE DEWA 4*» с <дата> по <дата> = <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек; стоимость проживания «BANGKOG HOTEL 4* 4*» с <дата> по <дата> = <данные изъяты> -рублей <данные изъяты> копеек; групповой трансфер на 2 человек = <данные изъяты> рубль <данные изъяты> копеек медицинская страховка - <данные изъяты> рублей.

Кроме того, суд первой инстанции верно учел, что размер агентского вознаграждения ООО «Тур-бюро» составляет <данные изъяты>% стоимости услуги, то, что ООО «Пегас Красноярск» произвело возврат ООО «Тур-бюро» стоимость туров в сумме <данные изъяты> рублей, а агент, в свою очередь возместил Воробьеву В.В. стоимость в разнице тура в сумме <данные изъяты> рублей и пришел к верному выводу о взыскании в пользу истца стоимости оплаченных, но не оказанных услуг по проживанию в отеле «BANGKOG HOTEL 4*» и двух дней в отеле отель «THE DEWA 4*» на о. Ко-Чанг, а также стоимости трансфера, а также <данные изъяты> рублей неосновательно удержанных [ООО «Пегас-Красноярск»](#) из полученных от агента денежных средств, а всего <данные изъяты> рубль<данные изъяты> копеек.

Доводы апелляционной жалобы о неверном расчете сумм, подлежащих взысканию в пользу истца в части того, что судом не учтен частичный возврат стоимости тура в сумме <данные изъяты> рублей <данные изъяты> копеек, опровергаются материалами дела.

Также судебная коллегия не соглашается с доводами апелляционной жалобы о том, что судом не учтена стоимость фактически оказанных истцу услуг по проживанию в отеле г. Паттайи и трансфера по маршруту отель Паттайи- аэропорт, поскольку оказание данных услуг с истцом не согласовано, доказательств стоимости фактических понесены расходов по оказанию данных услуг, в нарушение положений [ст.56 ГПК РФ](#) ответчиком не представлено.

Доводы апелляционной жалобы о том, что размещение истца не в отеле Бангкока, а в отеле Паттайи направлено исключительно для обеспечения безопасности пребывания на территории Таиланда со ссылкой на письмо МИД РФ от 21 января 2014 года были предметом тщательного исследования суда первой инстанции и мотивированно признаны несостоятельными, поскольку рекомендации российским гражданам о воздержании посещения г. Бангкока МИД РФ размещал на официальном сайте с 26 ноября 2013 года, однако ответчик заблаговременно не проинформировал истца об изменении маршрута, лишив его возможности воспользоваться своим правом потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. Оснований для переоценки приведенных выводов суда первой инстанции у судебной коллегии не имеется.

Установив, что при обращении потребителя <дата> с претензией о возмещении убытков ответчик в добровольном порядке требования потребителя не удовлетворил, на основании положений ст.31, ч.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд первой инстанции обоснованно взыскал с ответчика неустойку, ограничив ее размер стоимостью неоказанных услуг- <данные изъяты> рубля <данные изъяты> копеек, при этом, учитывая конкретные обстоятельства дела не нашел оснований для удовлетворения ходатайства представителя ООО «Пегас-Красноярск» о снижении размера неустойки.

Установив, факт нарушения прав истца как потребителя, на основании положений ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд первой инстанции пришел к верному выводу о взыскании с ответчика в пользу истца компенсации морального вреда в сумме <данные изъяты> рублей, размер которой соответствует степени нарушения прав истца и требованиям разумности и справедливости, а также на основании п.6 ст.13 указанного закона, учитывая, что требования Воробьева Е.В. в добровольном порядке ответчиком удовлетворены не были, взыскал с ООО «Пегас Красноярск» в пользу истца и РОККК ОЗПП «Правопорядок» штраф в общем размере 50% от взысканных сумм.

Решение вопроса о судебных расходах судом произведено в соответствии с положениями [ст.103 ГПК РФ](#).

Доводы апелляционной жалобы не содержат фактов, которые не были бы проверены и учтены судом первой инстанции при рассмотрении дела и имели бы юридическое значение для вынесения судебного акта, влияли на обоснованность и законность постановленного решения, либо опровергали выводы суда первой инстанции и по существу сводятся к повторению правовой позиции ответчика, являвшейся предметом рассмотрения суда первой инстанции и получившей надлежащую правовую оценку. Оснований, способных повлечь отмену решения, постановленного в соответствии с материалами дела, установленными судом обстоятельствами и нормами закона, которые судом правильно применены и приведены в решении, апелляционная жалоба не содержит.

Процессуальных нарушений, влекущих отмену решения, судом не допущено.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст.328, 329 ГПК РФ, судебная коллегия

ОПРЕДЕЛИЛА:

Заочное решение Советского районного суда г.Красноярска от 23 декабря 2014 года оставить без изменения, а апелляционную жалобу директора ООО «Пегас Красноярск» - Зотина Д.В. – без удовлетворения.