

[Печать](#)

## Решение по гражданскому делу

[Информация по делу](#)

№2-1230/2017 подлинник

## РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

г.Красноярск 07 июня 2017 г.

Железнодорожный районный суд г.Красноярска в составе:

председательствующего – судьи Хвалько О.П.,

при секретаре – Дорониной Ю.С.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Носовой ИО к Обществу с ограниченной ответственностью «Русь-Тур», Обществу с ограниченной ответственностью «БГТ Красноярск», Обществу с ограниченной ответственностью «Страховая компания «Универс-Гарант» о защите прав потребителя,

## У С Т А Н О В И Л:

Носова И.С. обратилась в суд с иском к ООО «Русь-Тур» о защите прав потребителя, мотивируя свои требования тем, что между ней (Носовой И.С.) и ООО «БГТ Красноярск» 10.10.2016 года был заключен договор оказания услуг по реализации туристического продукта № № , по которому ООО «БГТ Красноярск» обязался оказать истнице за вознаграждение услуги, направленные на подбор, бронирование, оплату туристического продукта и/или туристических услуг на двух человек. Согласно Приложению № 1 к договору, истица приобрела путешествие на двоих в Китай на срок с 29.10.2016 года по 08.11.2016 года, за который оплатила 76 200 руб.. За день до вылета ООО «БГТ Красноярск» Носовой И.С. был выдан ряд документов, в частности, распечатаны маршрутные квитанции электронных билетов, в которых содержалась информация вылета 29.10.2016 года, время вылета 23:55, аэропорт вылета Емельяново, рейс Y79511, время прилета 7:15, класс Y, дата вылета 08.11.2016, время вылета 23:55, аэропорт вылета Sanya, рейс Y79512, время прилета 6:15, класс Y.

29.10.2016 года Носова И.С. и Иордан С.В. в 21:23 часа прибыли в аэропорт Емельяново для регистрации на рейс Y 79511 в 23:55, однако им сообщили, что время вылета рейса было изменено и самолет вылетел раньше в 21:00 час, об изменении времени вылета рейса истица извещена не была. Ответственность за ненадлежащее оказание услуг по своевременному информированию об отправлении воздушного судна несет Туроператор. Направленная к ответчику претензия о возврате денежных средств, была оставлены без удовлетворения. В этой связи, Носова И.С. просила взыскать в свою пользу с ООО «Русь-Тур» стоимость неиспользованной путевки в размере 76 200 руб., неустойку за отказ в удовлетворении требований потребителя в размере 6 858 руб., компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб., расходы на оплату услуг представителя в размере 25 000 руб., расходы на оформление доверенности в размере 1 500 руб., штраф.

В дальнейшем, в том числе с учетом привлечения к участию в деле в качестве соответчиков ООО «БГТ Красноярск» и ООО «Страховая компания «Универс-Гарант», Носова И.С. уточнила исковые требования, указав на то, что поскольку на момент заключения договора с Носовой И.С., страховая компания ООО «Универс-Гарант» не имела полномочий на осуществление услуг страхования, то ответственность за ненадлежащее исполнение услуг по договору должна быть возложена на туроператора и турагента солидарно, в связи с чем, просит взыскать солидарно с ООО «Русь-Тур» и ООО «БГТ Красноярск» стоимость неиспользованной туристской путевки в размере 76 200 руб.; взыскать солидарно с ООО «Русь-Тур» и ООО «БГТ Красноярск» неустойку за период с 06.12.2016 года по 24.03.2017 года в размере 76 200 руб.; взыскать солидарно с ООО «Русь-Тур» и ООО «БГТ Красноярск» расходы на оказание юридических услуг в размере 25 000 руб., расходы на

оформление доверенности на представителя 1 500 руб.; взыскать с ООО «Русь-Тур» и ООО «БГТ Красноярск» в счет компенсации морального вреда по 5000 руб. с каждого; штраф.

В судебном заседании истец Носова И.С. и её представитель - Салакко А.С., действующий на основании доверенности от 17.12.2016 года № 4-3149, заявленные требования с учетом уточнений от 27.03.2017 года поддержали по вышеизложенным основаниям, просили иск удовлетворить в полном объеме. Дополнительно суду пояснили, что до истца изначально была доведена недостоверная информация, так как из справки АО «АК НордСтар» следует, что изменения времени вылета рейса по маршруту Красноярск – Санья (Китай) не производилось, достоверная информация о вылете рейса была доведена до туроператора, а в маршрутных квитанциях электронных билетов было ошибочно указано время вылета, при этом истец ни туроператором, ни турагентом не уведомлялся о том, что указанное в электронных билетах время вылета неверно.

Ответчик ООО «Русь-Тур», извещенное о времени и месте рассмотрения дела, своего представителя в судебное заседание не направило, о причинах его неявки суд не уведомило, об отложении слушания по делу просило. Ранее генеральным директором общества – Псёл В.В. в дело представлен письменный отзыв на иск, в котором последний просил рассмотреть дело в отсутствие представителя ООО «Русь-Тур», а также указал, что на период спорных правоотношений ООО «Русь-Тур», реестровый номер МТЗ 000692 в Едином Федеральном реестре туроператоров, имело финансовое обеспечение в виде: Страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта, на основании договора № ЦО 05/16ГО Тур № 122180 от 04.02.2016, ООО «Русское Страхование Общество», действующего с 16.02.2016 года по 15.02.2017 года включительно на сумму 10 000 000 рублей; договора № 7100-000271-17/16, страховое акционерное общество «ЯКОРЬ», действующего с 16.02.2016 года по 15.02.2017 года включительно на сумму 10 000 000 рублей; договора № 21 № 20/16 от 04.02.2016 года Страхование акционерное общество «Ингосстрах», действующего с 16.02.2015 года по 15.02.2017 года включительно на сумму 10 000 000 рублей. Между ООО «Русь-Тур» и ООО «БГТ Красноярск» заключен Агентский договор от 12.07.2016 г., в рамках которого агент - ООО «БГТ Красноярск» за вознаграждение от своего имени и за счет принципала – ООО «Русь-Тур» обязуется совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристам и/или иным заказчикам (клиентам) туристических продуктов, предоставляемых принципалом. 10.10.2016 года между ООО «БГТ Красноярск» и Носовой И.С. заключен договор оказания услуг по реализации туристического продукта № TUR-21534. Между истцом и туроператором ООО «Русь-Тур» отсутствует заключённый в письменной форме договор. Договорные отношения существовали только между тур агентом ООО «БГТ Красноярск» и туристом (истцом). 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. Турист, в свою очередь, также вправе требовать от турагента оказания всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются. Пункт 10.2. Агентского договора прямо предусматривает ответственность турагента за не предоставление или предоставление недостоверной информации о Туристском продукте перед туристом и (или) иным заказчиком, если не докажет, что такое неисполнение произошло по вине принципала. Таким образом, в данном случае турагент в лице ООО «БГТ Красноярск» является исполнителем услуг по договору с истцом. В соответствии с п. 3.8 заключенного между компаниями агентского договора, принципал вправе заменить авиакомпанию и / или время вылета и/или прилета, аэропорта вылета и/или прилета, также в Туристский продукт иные обоснованные изменения. В соответствии с п.4.1.4 Агентского договора, принципал обязан информировать агента обо всех изменениях в туристском продукте: компании перевозчика, аэропорта вылета, номера рейса и/или времени вылета, условиях проживания, стоимости туристского продукта и прочих условиях изменения туристского продукта, посредством размещения информации на сайте принципала и размещении данной информации в личном кабинете агента в системе онлайн-Бронирования. Все изменения по заявке, в том числе по изменению расписания были заблаговременно внесены в личный кабинет агента в системе онлайн-бронирования. Согласно пункта 4.1.4 Агентского договора, а именно, 28 и 29 октября 2016 года в личном кабинете агентства было размещено соответствующее сообщение о новом времени вылета рейса Y7 9511 Красноярск-Санья 29.10.2016 в 21:00 (время местное) с просьбой предупредить туристов. При таких обстоятельствах, в соответствии с условиями Агентского договора, агент самостоятельно компенсирует в полном объеме возникшие у туриста и (или) иного заказчика убытки. В этой связи, ответственность за ненадлежащее

исполнение обязательств перед истцом должна быть возложена на ООО «БГТ Красноярск». ООО «Русь-Тур» является не надлежащим ответчиком.

Представитель ответчика ООО «БГТ Красноярск» - Волокитина Н.В. (полномочия проверены) в судебном заседании исковые требования Носовой И.С. не признала, ссылаясь на то, что ООО «БГТ Красноярск» обязалось оказать посреднические услуги, направленные на бронирование и приобретение туристского продукта и (или) туристических услуг, который заказчик выбрал через Туроператора. В соответствии с п.1.1. договора о реализации туристского продукта № № от 10.10.2016 г. туристическое агентство ООО «БГТ Красноярск» обязуется от своего имени, но за счет и по поручению Заказчика Носовой И.С. оказать посреднические услуги, направленные на бронирование и приобретение туристского продукта и (или) туристических услуг, который Заказчик выбрал через Туроператора. При этом лицом, исполнителем, обеспечивающим оказание Заказчику туристических услуг, право, которое приобретает Заказчик по настоящему договору является туроператор. Согласно Приложению № № от 10.10.2016 года Туроператором является ООО «Русь-Тур». Заказчиком Носовой И.С. был выбран тур на двух взрослых человек, в страну Китай (Хайнань), отель размещения <данные изъяты> 3 \*, с системой питания ВВ (завтраки) с предположительной датой вылета на отдых 29 октября 2016 года. При подписании договора Носовой И.С. давалось время для ознакомления с условиями договора, в котором предусмотрено, что заказчик обязан за одни сутки до начала оказания туруслуг самостоятельно уточнять информацию о времени и месте начала тура (аэропорт вылета), время и место сбора группы, время и место получения документов, прочие существенные даты и сроки. Со стороны Носовой И.С. договор был подписан, а следовательно, и приняты все условия, изложенные в нем, при получении заказчиком документов на тур в офисе компании, носовой И.С. под роспись доводилась информация (информационное письмо) в котором также сообщалось, что все туристические рейсы – чартерные, время вылета туда и обратно может измениться, точное время подлежит уточнению за сутки до вылета. Тур начинается с момента регистрации билетов на самолет. Со стороны турагентства ООО «БГТ Красноярск» все обязательства по договору выполнены в полном объеме: оказаны посреднические услуги, направленные на подбор, бронирование и приобретение туристического продукта у туроператора, оплачен весь комплекс услуг, входящих в туристский продукт по договору (авиаперелет. Трансфер аэропорт-отель-аэропорт, медицинская страховка, проживание в отеле, питание). Пакет документов Носовой И.С. был вручен в офисе 27.10.2016 года. Согласно п. 3.2.4 залеченного сторонами договора № № от 10.10.2016 г. за 1-2 дня до начала обслуживания (день отправления в поездку) заказчик обязан своевременно по извещению агентства получить готовые документы для совершения поездки, проявить должную степень осмотрительности, при получении документов, удостоверяющих право на туристский продукт, проверить и уточнить информацию о времени и месте начала тура (время вылета рейса и аэропорт вылета), время и место сбора группы. Прочие существенные условия совершения путешествия. В соответствии с п. 3.2.14 договора за одни сутки до начала оказания туруслуг настоятельно рекомендуется уточнить информацию о времени и месте начала тура (время вылета чартерного рейса), в связи с тем, что рейсы чартерные и время вылета отправления может измениться. Истица была предупреждена о данном условии, о чем имеется ее подпись, до Носовой И.С. было доведено время вылета чартерного рейса на 27.10.2016 года за 2 суток до вылета в офисе компании. Со стороны турагентства ООО «БГТ Красноярск» все обязательства по договору выполнены в полном объеме, Носовой И.С. оказаны посреднические услуги направленные на подбор, бронирование и приобретение туристского продукта и/или туристических услуг, которые заказчик выбрал через туроператора, следовательно, все обязательства по договору о реализации туристского продукта исполнены в полном объеме, надлежащим образом, а именно Носовой И.С. был подобран и забронирован турпродукт, а также произведена оплата за турпродукт туроператору ООО «Русь-Тур», заказчику передан весь необходимый пакет документов (авиабилет, страховое свидетельство, ваучер туриста), в этой связи просила в иске к ООО «БГТ Красноярск» отказать. Письменный отзыв приобщен к материалам дела.

Представитель ответчика ООО СК «Универс-Гарант» арбитражный управляющий Павликов И.С. в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещен надлежащим образом, ходатайств об отложении в суд не направил.

Третье лицо Иордан С.В. в зал суда не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещен надлежащим образом, ранее требования иска поддержал, полагал требования Носовой И.С. подлежащим удовлетворению.

В соответствии с положениями ч. 3 ст. 17 Конституции Российской Федерации злоупотребление правом не допускается. Согласно ч. 1 ст. 35 ГПК РФ лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться всеми принадлежащими им процессуальными правами.

Кроме того, 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 не явка лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, является его волеизъявлением, свидетельствующим об отказе от реализации права на непосредственное участие в судебном разбирательстве иных процессуальных правах.

Учитывая, что судом приняты необходимые меры к извещению ответчиков ООО «Русь-Тур», ООО СК «Универс-Гарант», третьего лица – Иордана С.В. о времени и месте рассмотрения спора, суд счел возможным в соответствии со ст. 167 ГПК РФ рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц.

Выслушав истца – Носову И.С., представителей истца и ООО «БГТ Красноярск», исследовав материалы дела, представленные доказательства в их совокупности и взаимосвязи, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст. 779 ГК 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. Правила настоящей главы (главы 39 ГК РФ) 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 соответствии со ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «"Об основах туристской деятельности в РФ" в данном Федеральном законе используются следующие основные понятия:

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);

заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Согласно ст. 9 вышеназванного Закона туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик).

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Продвижение и реализация туристского продукта осуществляются турагентом на основании договора, заключенного туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора.

В силу ст. 10 Закона РФ "Об основах туристской деятельности в РФ" реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, 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. Типовые формы договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В соответствии со ст. ст. 309, 310 ГК 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.

Статьей 15 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено, что 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.

Как установлено в судебном заседании, 10.10.2016 года между Носовой И.С. и ООО «БГТ Красноярск» (Турагент) заключен договор оказания услуг по реализации туристического продукта № №, в соответствии с которым турагент принимает на себя обязательства за вознаграждение и от своего имени, совершить по поручению и за счет туриста юридические действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристского продукта, потребительские свойства которого указаны в Заявке на бронирование (Приложение №1 к договору) (л.д. 9-20).

Согласно Приложению №1 к договору туристам Носовой И.С. и Иордан С.В. должен был быть предоставлен комплекс услуг по перевозке и размещению в период с 29.10.2016 года по 08.11.2016 года, проживание в отеле № \*, с системой питания ВВ (завтраки) с предположительной датой вылета на отдых 29 октября 2016 года, включая трансфер аэропорт – отель – аэропорт, авиаперелет Красноярск – Хайнань – Красноярск. Цена туристского продукта согласно п. 2.3. договора составила 76200 руб. Указанная сумма оплачена Носовой И.С. в полном объеме.

Оценив доказательства по делу, суд учитывает, что в силу статьи 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в ред. от 02.03.2016) при продвижении и реализации туристского продукта туроператор и турагент взаимодействуют при предъявлении к ним претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Независимо от того, от чьего имени заключался договор оказания туристических услуг, абзац 3 статьи 9 вышеуказанного Закона предусматривает, что туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом или иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. В соответствии с абзацем 4 статьи 9 Закона 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.

Также в соответствии с абзацем 5 названной статьи Закона туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Кроме того, согласно п. 2 Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 года № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени и по поручению туроператора договоров о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В целом пределы ответственности агентов перед принципалами и третьими лицами определены нормой ст. 1005 ГК РФ, согласно п. 4 которой установлено, что законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора. Такие особенности правового положения турагентов установлены статьями 9, 10 и 10.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Турагент приобретает права и становится обязанным по всем сделкам, совершенным им от своего имени с третьими лицами во исполнение договора, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

В соответствии с разъяснениями, содержащимися в п. 50 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 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 (ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

В соответствии со ст. 17.1 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ договор страхования ответственности туроператора либо банковская гарантия должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, заключаемым с туристами и (или) иными заказчиками непосредственно туроператором либо по его поручению турагентами.

В случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 названного Федерального закона, финансовое обеспечение должно гарантировать каждому туристу или иному заказчику,

заключившему договор о реализации туристского продукта, в том числе, возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации туристского продукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В силу ст. 17.4 указанного Закона страховщик обязан выплатить страховое возмещение по договору страхования ответственности туроператора по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика при наступлении страхового случая. При этом основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба по причине неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта. При этом датой страхового случая считается день, когда туроператор публично заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта.

Статьей 17.6 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ установлено, что туроператор в порядке и на условиях, которые установлены настоящим Федеральным законом, за свой счет осуществляет страхование риска своей ответственности, которая может наступить вследствие неисполнения им обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения своей деятельности.

Объектом страхования ответственности туроператора являются имущественные интересы туроператора, связанные с риском возникновения обязанности возместить туристам и (или) иным заказчикам реальный ущерб, возникший в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения своей деятельности.

Страховым случаем по договору страхования ответственности туроператора является неисполнение туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине прекращения деятельности туроператора.

Как усматривается из материалов дела, 10.10.2016 года Носова И.С. заключила с ООО «БГТ Красноярск» (Турагент) договор № № об оказании услуг по реализации туристического продукта, оплата тура произведена истцом в день заключения договора в полном объеме.

Согласно п. 1.1 указанного договора Турагент принимает на себя обязательства за вознаграждение совершить по поручению и за счет туриста от своего имени юридические и иные действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристического продукта - комплекса услуг по перевозке и размещению в период с 29.10.2016 года по 08.11.2016 года, в том числе авиаперелет <данные изъяты>, размещение в отеле <данные изъяты> 3 \*, с системой питания ВВ (завтраки), медицинская страховка и страховка от невыезда с оформлением туристической визы (Приложение №1 к договору) (л.д.8).

Цена туристского продукта согласно Приложению № 1 к договору составила 76 200 руб., которые были внесены Носовой И.С. в полном объеме в соответствии с условиями договора, заключенного с ООО «Русь-Тур».

Согласно п.1.2 Договора туристский продукт, соответствующий характеристикам, указанным в заявке на бронирование, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в Приложении №1 к договору.

Согласно п. 5.3 Договора об оказании услуг по реализации туристского продукта, заключенного между ООО «БГТ – Красноярск» и Носовой И.В., туроператор является лицом, обеспечивающим оказание туристу услуг, входящих в туристский продукт и несет перед туристом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться эти услуги.

Кроме того, согласно пп.5.3.2 Договора, туроператор несет ответственность за непредоставление или предоставление недостоверной информации о потребительских свойствах турпродукта, срока предоставления услуг, о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия и т.д.

Между ООО «Русь-Тур» и ООО «БГТ Красноярск» заключен Агентский договор от 12.07.2016 года, в рамках которого агент – ООО «БГТ Красноярск» за вознаграждение от своего имени и за счет принципала – ООО «Русь-Тур» обязуется совершать юридические и иные действия по продвижению и реализации туристам и/или иным заказчикам (клиентам) туристических продуктов, предоставляемых принципалом.

Согласно условиям договора, турист имеет право потребовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором, или Турагентом. В случае неисполнения туроператором услуг по договору, входящих в состав туристского продукта, турист вправе обратиться с письменным заявлением о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение.

В приложении № к договору о реализации туристского продукта, заключенному между Носовой И.С. и ООО «Русь-Тур» указано, что ответственность туроператора застрахована в ООО «СК «Универс – Гарант» по договору №77 ОТ 4153 от 03.02.2016 года, действующего с 03.02.2016 года по 02.02.2017 года.

Вместе с тем, согласно информации, расположенной на официальном сайте ООО «Русь-Тур» (Принципал) гражданская ответственность Туроператора на период спорных правоотношений имело финансовое обеспечение в виде: Страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта, на основании договора № ЦО 05/16ГО Тур № 122180 от 04.02.2016, ООО «Русское Страхование Общество», действующего с 16.02.2016 года по 15.02.2017 года включительно на сумму 10 000 000 руб.; договора № 7100-000271-17/16, страховое акционерное общество «ЯКОРЬ», действующего с 16.02.2016 года по 15.02.2017 года включительно на сумму 10 000 000 руб.; договора № 21 № 20/16 от 04.02.2016 года Страхование акционерное общество «Ингосстрах», действующего с 16.02.2015 года по 15.02.2017 года включительно на сумму 10 000 000 руб.

Сведений о предоставлении финансового обеспечения ООО «СК «Универс – Гарант» по договору № 77ОТ4153 от 03.02.2016 года на период с 03.02.2016 года по 02.02.2017 года, на официальном сайте принципала (ООО «Русь-Тур») не содержится, сам договор страхования, заключенный между ООО «Русь – Тур» и ООО «СК «Универс – Гарант» в материалы дела сторонами не представлен.

Более того, Приказом Центрального РФ от 12.02.2016 года №№, согласно п.1 ст. 183.5, п.2 ст. 183.9 ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», назначена временная администрация ООО СК «Универс – Гарант», а полномочия исполнительных органов ООО «СК «Универс – гарант» приостановлены.

Таким образом, оснований утверждать, что ответственность ООО «Русь – Тур» за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта от 03.02.2016 года была застрахована в ООО «СК «Универс – Гарант» как гражданская ответственность страхователя за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, у суда не имеется. В этой связи у суда отсутствуют основания для возложения на ООО «СК «Универс – Гарант» обязательств по выплате Носовой И.С. страхового возмещения.



Как установлено судом, основанием для обращения Носовой И.С. в суд с настоящим иском послужило то обстоятельство, что услуги по договору ей предоставлены не были в связи с тем, что имело место непринятие надлежащих мер своевременного и полного уведомления заказчика о всех изменениях реализуемой туристической услуги, направленные ею в ООО «Русь-Тур», ООО «БГТ Красноярск» претензии о возврате уплаченной по договору суммы в размере 76 200 руб. – оставлены без удовлетворения.

Кроме того, судом установлено, что туристическая поездка истца Носовой И.С. не состоялась в связи с изменением времени вылета.

Согласно представленному в материалы дела ответу на претензию от 30.10.2016 года, ООО «БГТ Красноярск» отказало Носовой И.С. в возмещении денежных средств, в связи с тем, что по собственной неосмотрительности, т.е. по своей вине Носова И.С. и Иордан С.В. опоздали на рейс, время вылета которого было изменено.

В рамках рассматриваемых правоотношений ООО «БГТ Красноярск» являлось турагентом, а ООО «Русь-Тур» - туроператором, которое в силу вышеприведенных норм материального права и разъяснений Пленума Верховного Суда РФ по их применению должно нести перед истцом ответственность за неисполнение обязательств по договору от 10.10.2016 года.

Как предусмотрено пунктом 5.1.3 Договора турагент не несет ответственности перед заказчиком за срыв обслуживания, неполучение каких – либо услуг, или иной понесенный ущерб возникший в связи с отменой или изменением времени авиарейсов или другого транспортного средства пассажира.

Кроме того, Договором оказания услуг по реализации туристского продукта от 10.10.2016 года предусмотрено, что именно туроператор формирует туристский продукт и является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание заказчику всех услуг, входящих в туристский продукт и несущим перед заказчиком ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться эти услуги.

Пунктом 3.8. агентского договора от 12.07.2016 года, заключенного между ООО «Русь-Тур» (принципал) и ООО «БГТ – Красноярск» (Агент) предусмотрено право принципала заменить авиакомпанию и/или время вылета и/или прилета, а также внести иные изменения в туристский продукт.

Одновременно с этим, пунктом 4.1.4 данного агентского договора предусмотрена обязанность принципала, в данном случае ООО «Русь-Тур», информировать агента ООО «БГТ – Красноярск» обо всех изменениях вносимых туроператором в туристский продукт, в том числе времени вылета.

В нарушение ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации ответчиком ООО «Русь – Тур» не представлено доказательств, свидетельствующих о том, что турагенту было известно об изменении времени отправления авиарейса, а также о возможности доведения надлежащим образом до истца информации об изменении времени вылета рейса.

Представленные ответчиком ООО "Русь-Тур" доказательства о направлении 28.10.2016 года рассылки об изменении времени вылета рейса не подтверждают получение такой информации турагентом, в следствие чего, данная информация не была доведена турагентом до потребителя надлежащим образом.

Довод о том, что по договору с ООО «БГТ Красноярск» истец обязана была уточнить время рейса, опровергнут утверждением истца о невозможности получения такой информации в турагентстве.

Таким образом, суд приходит к выводу о том, что неисполнение турагентом ООО «БГТ Красноярск» обязанности по своевременному извещению туристов об изменении времени вылета, не является основанием для освобождения туроператора от исполнения обязательств перед туристом и нарушения прав истца на получение туристических услуг, оплаченных им в полном объеме.

При этом, разрешая иски о возмещении ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта к туроператору и турагенту, не свидетельствует о солидарном характере их ответственности, в связи с чем, полагает, что обязанность по возмещению ущерба подлежит возложению на ООО «Русь-Тур» в силу прямого указания закона. Таким образом, надлежащим ответчиком по настоящему делу является ООО «Русь-Тур».

При изложенных обстоятельствах суд приходит к выводу об установлении факта того, что туроператор ООО «Русь-Тур» обязан возместить туристу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, и взыскивает с туроператора ООО «Русь-Тур» в пользу Носовой И.С. внесенные ею в счет договора о реализации туристского продукта за услуги, оказанные туроператором 76 200 руб.

Рассматривая требования истца о взыскании с ответчиков неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, суд учитывает, что в силу ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», требования о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п. 1 ст.28 и п. 1, 4 ст. 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 настоящего Закона.

В соответствии с п. 5 ст. 28 названного Закона, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) 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.

Суд принимает во внимание, что неустойка является мерой ответственности за нарушение ответчиком условий кредитного договора. Вместе с тем, в силу требований п.5 ст.28 Закона «О защите прав потребителей» размер неустойки не может превышать цену выполнения работы (оказания услуги).

07.11.2016 года Носова И.С. направила ООО «Русь-Тур» претензию о выплате страхового возмещения в размере 76 200 руб., которая была получена обществом 06.12.2016 года.

Срок для добровольного удовлетворения претензии истек 16.12.2016 года, претензия не удовлетворена, период просрочки составил 98 дней (с 17.12.2016 года – день, следующим за истекшим днем для исполнения претензии, по 24.03.2017 года (исходя из уточненных требований).

При таких обстоятельствах, неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя рассчитывается следующим образом: 76 200 руб. x 3% x 98 дн. = 224 028 руб. Вместе с тем, в соответствии с ч.5 ст.28 Закона «О защите прав потребителей», указанная сумма подлежит взысканию с ООО «Русь – Тур» в пользу Носовой И.С. в 76 200 руб.

В соответствии со ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

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.

Согласно ст.15 ФЗ «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. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Учитывая, что факт нарушения прав истца, как потребителя туристических услуг, имел место быть, что нашло свое подтверждение в судебном заседании, с учетом нравственных и физических страданий истца, а также нарушение прав истца в равной степени турагентом и туроператором, суд полагает подлежащими удовлетворению требования истца о компенсации морального вреда, и в силу требований ст.1101 ГК РФ, суд полагает заявленный стороной истца размер компенсации в сумме 2 000руб. с каждого из ответчиков, соответствующим принципу разумности и справедливости, в связи с чем, взыскивает в пользу Носовой И.С. в счет компенсации морального вреда с ООО «Русь–Тур» и ООО «БГТ Красноярск» по 2 000руб. с каждого.

Кроме того, в соответствии с п. 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 от 28.06.2012г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», с ответчика в пользу потребителя подлежит взысканию штраф, независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (п.6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Учитывая, что оснований для уменьшения штрафа действующее законодательство не содержит, с ответчиков ООО «Русь – Тур» и ООО «БГТ Красноярск» в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере 50 % от присужденной потребителю суммы.

Таким образом, с ответчика ООО «Русь – тур» надлежит взыскать штраф в пользу Носовой И.С. в размере 77 200 руб., из расчета (2 000 руб. + 76 200 руб.+ 76 200 руб.)x50%., с ответчика ООО «БГТ Красноярск» 1 000 руб., из расчета: (2 000руб.x50%).

В соответствии со ст. ст. 88, 94, 98, 100 ГПК РФ судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела. К издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся: расходы на оплату услуг представителей. Стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, расходы представителя в разумных пределах.

Рассматривая требования Носовой И.С. о взыскании расходов, понесенных на оказание юридических услуг, суд учитывает, что в соответствии со ст. 48, 53 ГПК РФ граждане вправе вести свои дела в суде лично или через представителей.

Для представления интересов Носова И.С. вынуждена была обратиться за квалифицированной юридической помощью к адвокату Салакко А.С., которому оплатила за услуги в размере 25 000 рублей. Кроме того, Носова И.С. оформила доверенность на Салакко А.С., который осуществлял представительство истца при рассмотрении настоящего гражданского дела. За оформление доверенности Носовой И.С. оплачено 1500 руб., которые также подлежат взысканию с ответчика.

Суд с учетом требований ст.100 ГПК РФ о разумности пределов возмещения представительских расходов, а также категорию спора, считает, что размер расходов, связанных с оплатой истцом услуг представителя, является разумным и подлежит возмещению в полном объеме за счет ответчиков в равных долях. Таким образом, с ООО «Русь–Тур» и ООО «БГТ Красноярск» в пользу истца суд взыскивает в счет расходов на представителя по 13 250 руб. с каждого (25 000 руб.+1500 руб./2).

В соответствии с ч.1 ст.103 ГПК РФ суд находит необходимым взыскать с ответчика ООО «Русь–Тур» государственную пошлину в размере, в котором истец был освобожден от ее уплаты при подаче иска в доход местного бюджета в соответствии п.1 ч.1 ст.333-20 НК РФ и п.п.1,3 ч.1 ст.333-19 НК РФ по требованиям неимущественного характера - 300 руб., по требованиям имущественного

характера в размере 4 248 руб. всего 4 548 руб., с ООО «БГТ Красноярск» суд взыскивает в доход местного бюджета государственную пошлину по требованиям неимущественного характера - 300 руб.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 199 ГПК РФ, суд

### Р Е Ш И Л:

Исковые требования Носовой ИО к Обществу с ограниченной ответственностью «Русь-Тур», Обществу с ограниченной ответственностью «БГТ Красноярск - удовлетворить частично.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Русь-Тур» в пользу Носовой ИО стоимость путевки в размере 76 200 рублей, неустойку за нарушение срока исполнения требований потребителя в размере 76 200 рублей, в счет компенсации морального вреда 2 000 рублей, штраф в размере 77 200 рублей, расходы на представителя в размере 13 250 рублей, а всего 244 550 рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «БГТ Красноярск» в пользу Носовой Ирины Сергеевны в счет компенсации морального вреда 2 000 рублей, штраф в размере 1 000 рублей, в счет расходов на услуги представителя 13 250 рублей, а всего 16 250 рублей.

В остальной части иска Носовой ИО к Обществу с ограниченной ответственностью «Русь-Тур», Обществу с ограниченной ответственностью «БГТ Красноярск» – отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Русь-Тур» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 4 548 рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «БГТ Красноярск» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 300 рублей.

Носовой ИО в удовлетворении исковых требований к Обществу с ограниченной ответственностью «Страховая компания «Универс-Гарант» - отказать

Решение может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд через Железнодорожный районный суд г.Красноярска течение месяца с момента его изготовления в окончательной форме.

Мотивированное решение изготовлено 12 июня 2017 года.

Судья О.П. Хвалько