Дело № 2-4958/2015

**РЕШЕНИЕ**

**Именем Российской Федерации**

10 ноября 2015 года город Барнаул

Индустриальный районный суд города Барнаула Алтайского края в составе:

председательствующего Ненашевой Д.А.,

при секретаре Л.Н.П.,

с участием истца К.В.Л.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску К.В.Л. к обществу с ограниченной ответственностью «Пегас ОВБ» о защите прав потребителей,

**установил:**

К.В.Л. обратился в суд с иском к ООО «Пегас ОВБ» о защите прав потребителя, в котором просит взыскать с ответчика в свою пользу рублей -в счет возврата суммы, уплаченной за неоказанные услуги, рублей – компенсацию морального вреда, рублей - неустойку за период просрочки с 21.08.2015 года по дату принятия судом решения, а также штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

В обоснование исковых требований ссылается на то, что 04.07.2015 года между ним (турист) и ООО «Возрождение-Тревел» (турагент) заключен договор \*\*\* на организацию туристического обслуживания, по которому турагент обязался от своего имени, но за счет туриста и по его поручению осуществить юридические и иные действия, направленные на организацию в интересах туриста, для него лично и для сопровождающих его лиц туристического обслуживания (тура), в том числе перевозки, размещения, питания, трансфера, экскурсионного обслуживания и иных услуг в составе и в сроки, указанные туристом в заявке на бронирование туристических услуг. Согласно приложению № 1 к договору «заявка на бронирование»: маршрут путешествия – Турция, Кемер, даты пребывания: с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, количество проживающих – 3 человека, питание – все включено, трансфер: аэропорт – отель-аэропорт, услуги по перевозке туристов по маршруту в отношении пассажиров: К.В.Л., К.А.В., П.Н.А. Истец оплатил полную стоимость услуг в размере рубля.

В место назначения по путевке истец К.А.В., П.Н.А. прибыли в соответствии с графиком, то есть ДД.ММ.ГГГГ. ДД.ММ.ГГГГ ими по телефону было получено сообщение о смерти отцаП.Н.А., после чего они немедленно ДД.ММ.ГГГГ обратились с просьбой и за помощью к представителю «Пегас» организовать обратный выезд П.Н.А. в <адрес>, а также аннулировать услуги, которыми уже не сможет воспользоваться П.Н.А. в данной туристической поездке: обратный билет по маршруту Анталия-Барнаул, трансфер отель – Аэропорт Анталия, проживание и питание в отеле с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ. Сотрудники отеля помогли приобрести обратный авиабилет на ДД.ММ.ГГГГ Анталия – Санкт-Петербург – Новосибирск. В этот день П.Н.А. улетела обратно.

Истец считает, что исполнитель (туроператор), в связи с частичным отказом от исполнения договора потребителем, не имеет оснований для удержания денежных средств, оплаченных в полном объеме за услуги, но не оказанные в отношении туриста П.Н.А. за период сДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ. Необходимость оплаты услуг, оказанных ей, за период сДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ истец не оспаривает.

Срок оказания услуг составляет 14 дней за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ. Стоимость оплаченных услуг за туриста П.Н.А. составляет рублей 33 копейки. Стоимость услуг за один день составляет рубля 80 копеек, сумма, подлежащая возврату ответчиком за 10 дней, составляет рублей.

Истец через турагента подал претензию, которая не была удовлетворена, что указывает на нарушение сроков возврата в связи с отказом от исполнения договора оказания услуг. Поскольку сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, истец просит взыскать с ответчика неустойку в сумме рублей.

Истец К.В.Л. в судебном заседании на удовлетворении исковых требований настаивал по основаниям, изложенным в исковом заявлении. Пояснил, что заключил договор с ООО «Возрождение-Тревел», данное общество направило претензию в ООО «Пегас ОВБ», а ООО «Пегас ОВБ» дало ответ на претензию.

Представитель ответчика ООО «Пегас ОВБ» в судебное заседание не явился, в ходе рассмотрения дела неоднократно извещался по месту своей регистрации, однако, конверты возвращены почтовым отделением с отметкой «истек срок хранения».

В соответствии с п.3 ст.54 Гражданского кодекса Российской Федерации юридическое лицо несет риск последствий неполучения юридически значимых сообщений(статья 165.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), доставленных по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также риск отсутствия по указанному адресу своего органа или представителя. Сообщения, доставленные по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, считаются полученными юридическим лицом, даже если оно не находится по указанному адресу.

Представитель третьего лица ООО «Возрождение-Тревел» в судебное заседание не явился, о месте и времени рассмотрения дела извещен надлежаще, что подтверждается почтовым уведомлением.

В соответствии со ст.167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд признает извещение ответчика надлежащим, причину его неявки неуважительной и считает возможным рассмотреть настоящий спор при имеющейся явке.

Выслушав истца, исследовав материалы дела, проанализировав представленные доказательства в их совокупности, суд приходит к выводу о наличии правовых оснований для частичного удовлетворения исковых требований.

В силу ст. 10 ФЗ от 24.11.1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Базовый закон) реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом, а в случаях, предусмотренных указанным 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. Указанная норма в соответствии со ст.10.1 Федерального закона №132-ФЗ также применяется к отношениям, возникающим между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, от своего имени реализующим туристский продукт, сформированный туроператором, по договору о реализации туристского продукта (ст.10.1).

В соответствии со ст.1 Базового закона туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (туроператор); турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагент).

В силу ст.779 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Правила главы 39 Гражданского кодекса Российской Федерации 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 Гражданского кодекса Российской Федерации.

При рассмотрении дела судом установлено, что ДД.ММ.ГГГГ между ООО «Возрождение – Тревел» (турагент) и К.В.Л. (турист) заключен договор \*\*\* на организацию туристического обслуживания, согласно п.1 которого турагент обязался от своего имени, но за свой счет туриста и по его поручению, осуществить юридические и иные действия, направленные на организацию в интересах туриста, для него лично и для сопровождающих его лиц: К.В.Л.туристического обслуживания (тура), в том числе перевозки, размещения, питания, трасфера, экскурсионного обслуживания и иных услуг в составе и в сроки, указанные туристом в заявке на бронирование туристических услуг, и согласованные сторонами. Везде, где по тексту договора указан турист, имеются в виду также третьи лица, в интересах которых действует турист, сопровождающие его лица, в том числе несовершеннолетние, или иной заказчик туристического продукта (л.д.30-34). Данный договор подписан истцом и руководителем отдела продаж ООО «Ворождение-Тревел» В.М.А.

Согласно п.3 договора на организацию туристического обслуживания, лицом, оказывающим туристу услуги по договору, является туроператор ООО «Пегас ОВБ».

В соответствии с п.2.1.2 договора, в состав тура включаются услуги, предусмотренные в заявке на бронирование (Приложение №1). Турагент производит бронирование и оплату тура за счет туриста, проводит переговоры и заключает необходимые сделки по приобретению тура и/или отдельных услуг.

Первоначально заказанные услуги и все последующие изменения в их составе заносятся в окончательный вариант тура (Приложение №2), который служит основой для расчета цены договора (п.1.3 договора).

Пунктом 2.3.2 договора предусмотрена обязанность туриста произвести своевременную оплату в соответствии с разделом 3 договора.

Разделом 3 «Порядок расчетов» договора предусмотрено, что турист вносит турагенту денежные средства, достаточные для организации туристического обслуживания туриста. Сумма денежных средств, необходимая для исполнения поручения, указывается в заявке на бронирование (Приложение №1). Указанные денежные средства оплачиваются туристом в следующем порядке: при заключении договора рассчитывается предварительная стоимость заказанных туристом услуг; в момент подписания договора, турист вносит предоплату на основании заявки на бронирование в размере рублей; окончательная стоимость тура рассчитывается в момент подтверждения (согласования) заявки туриста (п.2.3.1 договора) и должна быть оплачена туристом в течение 3-х дней с момента согласования.

В заявке на бронирование, являющейся приложением №1 к вышеуказанному договору, указан маршрут путешествия: Турция, Кемер; даты пребывания: с ДД.ММ.ГГГГ поДД.ММ.ГГГГ; количество проживающих – 3 человека; питание – AI все включено; трансфер: аэропорт-отель-аэропорт; услуги по перевозке туристов: ДД.ММ.ГГГГ К.А.В., К.В.Л., П.Н.А.(Барнаул-Анталия) и ДД.ММ.ГГГГ К.А.В., К.В.Л., П.Н.А. (Анталия – Барнаул), а также указана цена договора (туристического обслуживания (тура)) – рублей с условием возможной корректировки цены (л.д.35).

В приложении № 2 к договору \*\*\* от ДД.ММ.ГГГГ указаны аналогичные сведения о маршруте путешествия, количестве проживающих, трансфере, услугах по перевозке туристов. Окончательная цена договора (туристического обслуживания (тура)) указана в размере рубля (л.д.10).

Вышеуказанная стоимость тура истцом оплачена в полном объеме, что подтверждается квитанциями к приходным кассовым ордерам: от ДД.ММ.ГГГГ на сумму рублей, отДД.ММ.ГГГГ на сумму рубля, а также кассовым чеком на общую сумму рубля (л.д.4).

Как следует из пояснения истца, изложенных в иске и данных в ходе рассмотрения дела,ДД.ММ.ГГГГ, находясь в Турции вместе с К.А.В. и П.Н.А., ими по телефону было получено сообщение о смерти отца туриста П.Н.А. После получения сообщения, они ДД.ММ.ГГГГобратились к представителю ООО «Возрождение-Тревал» организовать обратный выездП.Н.А. в <адрес> и аннулировать услуги, которыми П.Н.А. уже не сможет воспользоваться, но в этом было отказано, а также предложено обратиться к работникам отеля. Сотрудники отеляДД.ММ.ГГГГ помогли приобрести П.Н.А. обратный авиабилет.

Факт смерти ДД.ММ.ГГГГ П.А.С. и того, что он приходится отцом П.Н.А., подтверждается копиями свидетельства о смерти (л.д.14), свидетельства о рождении (л.д.13).

Факт обращения истца к турагенту ООО «Возрождение-Тревел», с которым у туриста был заключен договор, подтверждается не только пояснениями истца, но и информацией о начислениях в международном роуминге по счету, согласно которой, истец ДД.ММ.ГГГГ в 14 часов 26 минут звонил из Турции с принадлежащего ему номера телефона: \*\*\* на номер телефона В.М.А. \*\*\*, с которой от имени турагента был заключен договор (л.д.49).

Принадлежность номера телефона \*\*\* В.М.А. подтверждается ответом Барнаульского филиала ПАО « » от ДД.ММ.ГГГГ на запрос суда (л.д.49).

Согласно справке, выданной ОАО УПТК « », SIM – карта с номером телефона , принадлежащая ОАО УПТК « », находится в оперативном управлении К.В.Л. (л.д.53).

Впоследствии истец обратился к турагенту ООО «Возрождение-Тревел» с письменной претензией, в которой просил расторгнуть договор \*\*\* от ДД.ММ.ГГГГ, вернуть ему уплаченную сумму в размере рублей, возместить моральный вред в сумме рублей, возместить понесенные дополнительные затраты: такси аэропорт Новосибирск – автовокзал - рублей, билет Новосибирск – Барнаул – рублей, авиабилет Анталья – Санкт-Петербург – Новосибирск $ США, проезд до аэропорта Анталья $ США (л.д.15-16). Данная претензия получена ДД.ММ.ГГГГ сотрудником ООО «Возрождение-Тревел» Е.Т.Е., что подтверждается отметкой на претензии.

На указанную претензию ООО «Пегас ОВБ» дан ответ, что событие, произошедшее в семье туриста, лежит вне зоны ответственности туроператора. Туроператор выполнил все возложенные на него обязательства и предоставил туристам забронированный и оплаченный туристический продукт, указанный в договоре. ООО «Пегас ОВБ» полагает, что основания для компенсации по брони \*\*\* отсутствуют (л.д.24). Как пояснил в судебном заседании истец, данный ответ на претензию был передан ему сотрудником ООО «Возрождение-Тревел».

Номер брони 548429 принадлежит туристу П.Н. (л.д.11).

В силу ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года №2300-1, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации также предусмотрено, что заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Согласно ч.1 ст.56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Истцом представлены в дело письменные доказательства: посадочные талоны, билет на автобус (л.д.12), свидетельствующие о том, что ДД.ММ.ГГГГ П.Н.А. вылетела из Анталии в <адрес>, а оттуда в тот же день - в <адрес>, ДД.ММ.ГГГГ П.Н.А. выехала из <адрес> в <адрес>. Таким образом, П.Н.А. в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ не пользовалась туристическими услугами, приобретенными истцом по договору от ДД.ММ.ГГГГ, ответчик о её вынужденном вылете домой был извещен.

Между тем, в нарушение ст.56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, ответчиком ООО «Пегас ОВБ» не представлено доказательств того, что им, как туроператором, фактически оказывались туристические услуги П.Н.А. в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ.

Учитывая, что туристические услуги в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ П.Н.А. оказаны не были, сумма, оплаченная истцом по договору \*\*\* от ДД.ММ.ГГГГ за данный период времени, приходящаяся на туриста П.Н.А., подлежит возврату истцу.

Истец, заявляя о взыскании с ответчика за не оказанные услуги суммы рублей, в иске произвел расчет взыскиваемой суммы. Данный расчет судом проверен, признается как правильный. Ответчиком указанный расчет не оспорен, контррасчет не представлен.

Таким образом, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию сумма рублей в счет возврата за не оказанные по договору туристические услуги.

В соответствии с ч.ч.1, 3 ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителя» требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 указанного Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение предусмотренных ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителей» сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В силу п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 данной статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

Пунктом 7.1 договора от ДД.ММ.ГГГГ предусмотрено, что претензии к качеству туристического обслуживания предъявляются туристом турагенту в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Поскольку ответ на поданную К.В.Л. турагенту претензию был дан туроператором ООО «Пегас ОВБ», суд приходит к выводу, что данная претензия была получена туроператором. Из ответа туроператора на претензию видно, что ответчику известно о предъявленном требовании по возврату денежных средств за не оказанные туристу П.Н.А. туристические услуги.

С учетом даты получении претензии ДД.ММ.ГГГГ, десятидневный срок для исполнения требований потребителя истек ДД.ММ.ГГГГ, в связи с чем, начиная с ДД.ММ.ГГГГ, подлежит начислению неустойка, которая за период с ДД.ММ.ГГГГ по дату принятия решения суда, то есть по ДД.ММ.ГГГГ, составит руб. 84 коп. ( рублей (цена услуги) х 3% х 81 день (количество дней просрочки) = рублей 84 копейки).

Вместе с тем, истцом заявлено о взыскании неустойки в размере рублей с учетом положения п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» о том, что размер неустойки не может превышать цену услуги.

На основании изложенного, требования К.В.Л. о взыскании неустойки за период с ДД.ММ.ГГГГ поДД.ММ.ГГГГ в сумме рублей подлежат удовлетворению.

Оснований для применения положений ст.333 Гражданского кодекса Российской Федерации и уменьшении размера взыскиваемой неустойки не имеется, поскольку данного ходатайства от ответчика в адрес суда не поступило.

В виду того, что имело место нарушение прав потребителя К.В.Л. действиями ответчика, на основании ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей» с ООО «Пегас ОВБ» подлежит взысканию компенсация морального вреда, размер которого суд определяет в сумме руб., признавая эту сумму соразмерной степени вины ответчика и степени нравственных страданий истца. Также при определении размера компенсации морального вреда суд принимает во внимание период, в течение которого имело место нарушение прав К.В.Л. как потребителя.

Согласно ч.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку требования истца в виде направленной до обращения в суд претензии не были добровольно удовлетворены ответчиком, с ООО «Пегас ОВБ» в пользу К.В.Л. подлежит взысканию штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя в размере 50% от присужденной суммы в размере рублей (( рублей + рублей + рублей) :50%).

На основании ст.103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина от уплаты которой был освобожден истец пропорционально удовлетворенной части требований в сумме: рублей 28 копеек - за требования имущественного характера, рублей - за требование о компенсации морального вреда, всего рублей 28 копеек.

Руководствуясь ст.ст.194-199, 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

**решил:**

Исковые требования К.В.Л. удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Пегас ОВБ» (ИНН \*\*\*) в пользуК.В.Л. в счет возврата уплаченной за неоказанные услуги суммы рублей, неустойку за период с 22.08.2015г. по 10.11.2015г. в размере рублей, компенсацию морального вреда в размерерублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя в размере рублей 00 копейки, всего взыскать рубля 00 копеек.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Пегас ОВБ» (ИНН \*\*\*) в доход муниципального образования городского округа – <адрес> государственную пошлину в размере рублей 28 копеек.

Решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в Алтайский краевой суд в течение месяца со дня изготовления решения в окончательной форме, путем подачи апелляционной жалобы через Индустриальный районный суд города Барнаула.

Судья: Д.А. Ненашева

Решение в окончательной форме изготовлено 16 ноября 2015 года.