

(далее по тексту – ООО «Анекс Туризм»), обществу с ограниченной ответственностью «Интернет Технологии» (далее по тексту – ООО «Интернет Технологии») о защите прав потребителей.

В обоснование иска указав, что между ООО «Интернет Технологии» и истцом был заключен договор-оферта на оказание услуг по бронированию и оплате туристического продукта по заявке № от ДД.ММ.ГГГГ, страна <адрес>, сроки путешествия с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, на 4 человека. Истцом заявка была оплачена в полном объеме на сумму 182 040 рублей.

Однако, ДД.ММ.ГГГГ на электронную почту истца поступило сообщение от ответчика об аннулировании заявки в связи с отменой рейса. В тот же день, ДД.ММ.ГГГГ истцом была направлена претензия с требованием о возврате денежных средств, после рассмотрения которой был дан ответ от ДД.ММ.ГГГГ о перенаправлении претензии ответчику ООО «Анекс Туризм». На дату подачи искового заявления в суд никто на связь с истцом больше не выходил, денежные средства не возвращены.

На основании изложенного, истец просит договор - оферта, заключенный между ООО «Интернет Технологии» и Митюковым Р.Б., на оказание услуг по бронированию и оплате туристического продукты - расторгнуть; взыскать с ответчиков солидарно: денежные средства в размере - 182 040 рублей, неустойку в размере в размере - 43 689 рублей 60 копеек, компенсацию морального вреда в размере - 100 000 рублей, штраф, расходы, связанные с оплатой услуг представителя в размере - 20 000 рублей, расходы, связанные с изготовлением нотариальной доверенности в размере - 1 825 рублей.

Определением от ДД.ММ.ГГГГ производство по исковым требованиям Митюкова РБ к обществу с ограниченной ответственностью «Интернет Технологии» о защите прав потребителей прекращено, в связи с отказом истца от исковых требований к указанному ответчику.

Производство по исковым требованиям Митюкова РБ к обществу с ограниченной ответственностью «Анекс Туризм» о защите прав потребителей в части взыскания с ответчика суммы в размере 182040 рублей - прекращено, в связи с отказом истца от исковых требований в данной части.

Представитель истца в судебном заседании исковые требования к ООО «Анекс Туризм» о взыскании неустойки в размере в размере - 43 689 рублей 60 копеек, компенсации морального вреда в размере - 100 000 рублей, штраф, расходы, связанные с оплатой услуг представителя в размере - 20 000 рублей, расходы, связанные с изготовлением нотариальной доверенности в размере - 1 825 рублей.

Представитель ответчика ООО «Анекс Туризм» в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, предоставив суду отзыв на исковое заявление, в которых просил отказать удовлетворении исковых требований. В случае удовлетворения требований, снизить размер неустойки и штрафа до разумных пределов на основании статьи 333 ГК РФ.

Суд, с учетом требований ст.ст. 167 ГПК РФ, полагает возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившихся лиц, надлежащим образом извещенных о дате и месте судебного заседания, с вынесением по делу очного решения.

Суд, выслушав доводы представителя истца, исследовав и оценив собранные по делу доказательства в их совокупности по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств, установив юридически значимые обстоятельства, пришел к следующему:

Согласно пунктам 1 и 2 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 "О защите прав потребителей" (другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации).

Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

В соответствии со статьей 1 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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.

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 (статья 10 названного Федерального закона).

В соответствии со статьей 10 указанного Закона 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.

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: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В силу статьи 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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 несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (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). Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

Согласно статье 14 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Согласно правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации, отраженной в пункте 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ N 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 (статья 9 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

Из материалов дела судом установлено, что между ООО «Интернет Технологии» (Агентство) и истцом (Клиент) был заключен договор-оферта на оказание услуг по бронированию и оплате туристического продукта по заявке № от ДД.ММ.ГГГГ, страна отдыха - <адрес>, сроки путешествия с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, на 4 человек.

Истцом условия заключенного договора исполнены в полном объеме, заявка была оплачена в полном объеме на сумму 182 040 рублей, что подтверждается кассовыми чеками (приход) № от ДД.ММ.ГГГГ на сумму 149 818 рублей, № от ДД.ММ.ГГГГ на сумму 32 222 рублей.

ДД.ММ.ГГГГ ООО «Анекс Туризм» направил информационное сообщение о том, что вылет <адрес> ДД.ММ.ГГГГ снят по решению иностранного туроператора. Истцу было предложено пересесть на аналогичную дату <адрес> с компенсацией за вылет 5000 руб./чел. В связи с отсутствием согласия на перебронирование, данный тур был аннулирован.

ДД.ММ.ГГГГ денежная сумма в размере 182040 рублей, уплаченная истцом за аннулированный тур, истцу возвращена, что представитель истца судебном заседании подтвердила.

Истец просит взыскать неустойку за несвоевременное исполнение требования потребителя о возврате денежных средств по статье 31 Закона Российской Федерации № от ДД.ММ.ГГГГ «О защите прав потребителей».

Оснований для взыскания заявленной истцом неустойки не имеется, поскольку статьей 23 Закона о защите прав потребителей устанавливает сроки удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы, заявленных лишь в связи с нарушением исполнителем сроков оказания услуг, а также при обнаружении недостатков оказанной услуги (пункт 1 статьи 28 и пункты 1 и 4 статьи 29 указанного Закона).

Вместе с тем, суд считает возможным применить к установленным правоотношениям положения статьи 395 Гражданского кодекса Российской Федерации, поскольку ответственность за неисполнение денежного обязательства в случаях неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате предусмотрена именно указанными положениями.

Статьей 395 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму этих средств.

ДД.ММ.ГГГГ истец обратился к ответчику ООО «Анекс Туризм» с заявлением о возврате денежных средств, однако требование истицы оставлено без удовлетворения (л.д. 31).

Согласно пункту 2 статьи 314 Гражданского кодекса Российской Федерации в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условия, позволяющие определить этот срок, а равно и в случаях, когда срок исполнения обязательства определен моментом востребования, обязательство должно быть исполнено в течение семи дней со дня предъявления кредитором требования о его исполнении, если обязанность исполнения в другой срок не предусмотрена законом, иными правовыми актами, условиями обязательства или не вытекает из обычаев либо существа обязательства.

Размер процентов за пользование чужими денежными средствами за указанный период, при сумме задолженности 182040 рублей составляют 2411,41 рублей, из расчета: с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ (12 дней) $\times 11\% = 658,34$ руб., с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ (37 дней) $\times 9,50\% = 1\,753,07$ руб.

В соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «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.

Согласно пункту 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости.

При определении размера компенсации морального вреда, суд принимает во внимание наличие вины ответчика, обстоятельства дела, степень нравственных страданий истца, а также исходя из требований разумности, справедливости, считает возможным взыскать с ответчика сумму компенсации морального вреда в пользу истца в размере 2 000 рублей.

Согласно пункту 6 статьи 13 Закона Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «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.

Согласно пункту 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

В связи с тем, что в добровольном порядке не были удовлетворены требования истца, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере 2205 рубль 70 копеек. $(2411,11+2000)/2$.

Применение статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и только по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

Аналогичная правовая позиция изложена в пункте 34 постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ №, в пункте 71 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств», в соответствии с которой применение статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и только по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

Оценивая заявленное ходатайство, учитывая причины нарушения обязательств ответчиком, отсутствие тяжких последствий для истца вследствие нарушения ответчиком срока удовлетворения требования потребителя, характера спорных правоотношений и допущенного последним нарушения и все иные обстоятельства, принимая во внимание позицию сторон, касающуюся размера подлежащего взысканию штрафа, суд считает возможным снизить размер взыскиваемого штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя до разумных пределов до 1500 руб.

Согласно части 1 статьи 88 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее ГПК РФ), судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

На основании статьи 94 ГПК РФ, к издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся: расходы на оплату услуг представителей;

Согласно части 1 статьи 100 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Пунктом 20 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ N 1 "О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела" предусмотрено, что при неполном (частичном) удовлетворении имущественных требований, подлежащих оценке, судебные издержки присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику - пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано (статьи 98, 100 ГПК РФ).

Абзацем 2 пункта 11 этого же постановления предусмотрено, что суд вправе уменьшить размер судебных издержек, в том числе расходов на оплату услуг представителя, если заявленная к взысканию сумма, как следует из имеющихся в деле доказательств, носит явно неразумный (чрезмерный) характер.

Заявителем в обосновании заявленных требований предоставлен договор на оказание юридических услуг, заключенный между Митюковым Р.Б. (заказчик) и ООО ЮК «АДЪЮТА» (исполнитель), на оказание юридических услуг. Общая стоимость услуг составила 20000 руб. Услуги оплачены заявителем в полном объеме, что подтверждается кавитацией.

Принимая во внимание, объем заявленных требований, сложность дела, объем оказанных представителем услуг, результат рассмотрения дела, суд полагает необходимым взыскать с истца расходы на представителя в размере 12000 рублей.

Как следует из разъяснения в п. 2 абз. 3 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ N 1 "О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела" расходы на оформление доверенности представителя могут быть признаны судебными издержками, если такая доверенность выдана для участия представителя в конкретном деле или конкретном судебном заседании по делу.

Из текста нотариальной доверенности <адрес>6 от ДД.ММ.ГГГГ следует, что она выдана ООО «Адьюта» на представления интересов истца во всех органов власти (п.д. 41), в связи с чем в удовлетворении требований о взыскании расходов по оформлению доверенности, следует отказать.

На основании части 1 статьи 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации с ответчика в бюджет муниципального образования <адрес> подлежит взысканию государственная пошлина в размере 700 рублей, в том числе 300 рублей за требования не имущественного характера.

Руководствуясь статьями 194-199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации РФ, суд

Р Е Ш И Л:

Исковые требования Митюкова РБ к обществу с ограниченной ответственностью «Анекс Туризм» о защите прав потребителей удовлетворить частично.

