

## СУД ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

### АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 15 мая 2018 г. по делу N 33-3230/18

Судья: Фоменко И.И.

Судебная коллегия по гражданским делам суда Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в составе:

председательствующего Романовой И.Е.,  
судей Антонова Д.А., Воронина С.Н.,  
при секретаре О.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску К.И.ВА., К.О., К.Н. к ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" о защите прав потребителей, по апелляционной жалобе ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" на решение Нефтеюганского районного суда от 23 января 2018 г., которым постановлено:

"Иск К.И.ВА., К.О. и К.Н. удовлетворить частично.

Взыскать с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в пользу К.И.ВА. неустойку в размере 96 700 руб. 50 коп., компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., штраф в размере 50 850 руб. 25 коп. и 20 000 руб. в возмещение расходов на оплату услуг представителя, всего взыскать 172 550 руб. 75 коп.

Взыскать с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в пользу К.О. и К.Н. компенсацию морального вреда в размере по 5 000 руб. и штраф в размере по 2 500 руб., всего взыскать по 7 500 руб. в пользу каждой.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в доход бюджета г. Нефтеюганск государственную пошлину в сумме 4 001 руб."

Заслушав доклад судьи Антонова Д.А., выслушав с использованием системы видео-конференц связи объяснения представителей ответчика К.С., Н., судебная коллегия

установила:

К.И.ВА., К.О. и К.Н. обратились в суд с указанным выше иском. В обоснование требований указали, что 23 июля 2017 г. между ответчиком и К.И.ВА. был заключен договор о реализации туристского продукта, по условиям которого турагент обязался оказать услуги по реализации туристского продукта в виде поездки истцов в Турцию в период с 8 по 17 августа 2017 г. с проживанием в отеле "Мезут" в г. Алания и вылетом из аэропорта Внуково г. Москва, стоимостью 111 150 руб. Однако в вылете истцам было отказано в связи с тем, что до окончания срока действия загранпаспортов истцов оставалось менее 120 дней, необходимых для въезда в Турцию, о чем ответчику было известно. Претензия истцов о возмещении убытков, поступившая в адрес ответчика 23 августа 2017 г., была частично удовлетворена ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" только 2 октября 2017 г., путем возмещения стоимости тура в размере 111 150 руб., а также расходов на приобретение авиабилетов по маршруту Сургут - Москва - Сургут в размере 53 485 руб. В связи с тем, что претензия истцов была удовлетворена ответчиком с нарушением 10-дневного срока, на основании Закона РФ "О защите прав потребителей" К.И.И. просил взыскать с ответчика в свою пользу неустойку за период со 2 сентября по 1 октября 2017 г. в размере 148 171 руб. 50 коп., компенсацию

морального вреда 20 000 руб. и судебные расходы. К.Н., К.О. просили взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере по 20 000 руб. в пользу каждой.

Представитель истцов Х. в судебном заседании суда первой инстанции на удовлетворении иска настаивал.

В судебном заседании суда первой инстанции при участии с использованием системы видео-конференц связи представители ответчика К.М., К.С. с исковыми требованиями не согласились.

Истцы, будучи надлежащим образом извещенными о месте и времени рассмотрения дела, в суд первой инстанции не явились, дело рассмотрено на основании ст. 167 ГПК РФ в их отсутствие.

Судом постановлено указанное решение, которое ответчик ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в апелляционной жалобе и дополнении к ней просит отменить и принять новое. Указывает, судом неверно без внимания оставлено то, что отправителем претензионного письма по данным интернет-сайта Почты России указан К.И.ВА., а получателем К.И.ВБ. Суд не принял во внимание, что доказательства принятия сотрудниками почты мер к вручению ответчику претензии о возврате денежных средств, материалы дела не содержат. Как и нет доказательств уклонения ответчика от получения на почте претензии. Суд не учел, что срок для расчета неустойки следует исчислять не с момента поступления письма в почтовое отделение, а со дня его возвращения адресату, поскольку для получения корреспонденции ответчику было отведено 30 дней в соответствии с п. 34 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных Приказом Минкомсвязи РФ от 31 июля 2014 г. N 234. В связи с чем 10-дневный срок, установленный п. 1 ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" следует исчислять с 23 сентября 2017 г., и этот срок ответчиком был соблюден. Указывает также, что судом необоснованно отказано в применении ст. 333 ГК РФ к размеру неустойки.

Представители ответчика К.С., Н., участвующие в судебном заседании посредством системы видео-конференц связи, на доводах апелляционной жалобы настаивали.

Истцы К-вы, извещенные о времени и месте судебного разбирательства надлежащим образом, в судебное заседание суда апелляционной инстанции не явились, в связи с чем, на основании статьи 167 ГПК РФ судебная коллегия по гражданским делам суда ХМАО - Югры рассмотрела дело в их отсутствие.

Проверив материалы дела, оценив имеющиеся в нем доказательства, проверив решение суда первой инстанции в соответствии с ч. 1 ст. 327.1 ГПК РФ исходя из доводов апелляционной жалобы, судебная коллегия полагает, что решение суда подлежит отмене и изменению в части в связи с неправильным применением норм материального права.

Как установлено судом на основании представленных сторонами доказательств 23 июля 2017 г. между ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" и К.И.ВА. был заключен договор о реализации туристского продукта в виде поездки в Турцию в период с 8 по 17 августа 2017 г. с проживанием в отеле "Мезут" в г. Алания и вылетом из аэропорта Внуково Москвы. Стоимость туристских услуг составила 111 150 руб. Стоимость перелета из Сургута до Москвы и обратно для истцов составила 53 485 руб.

23 июля 2017 г. стоимость тура оплачена К.И.ВА. (л.д. 44).

Согласно туристскому ваучеру N 2123149 от 8 августа 2017 г. К-вы не были приняты к перевозке в связи с тем, что дата окончания срока действия их заграничных паспортов составляла менее 120 дней, необходимых для въезда в Турцию (л.д. 11, 12, 13).

18 августа 2017 г. К.И.ВА. направил в ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" претензию, в которой просил возместить убытки в виде стоимости тура в размере 111 150 руб. и расходов на приобретение авиабилетов (14 - 15, 16).

Согласно данным почтового идентификатора Почты России претензия истца от 18 августа 2017 г. прибыла в место вручения в г. Тюмень 23 августа 2017 г., а 23 сентября 2017 г. была возвращена отправителю (л.д. 67).

Суд установил, никем не оспаривалось, что 2 октября 2017 г. ответчик выплатил истцам в счет возмещения убытков 164 635 руб., составляющих стоимость тура и расходов на перелет в Москву (л.д. 80).

Согласно абз. 2 ст. 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания.

В соответствии с абз. 8 ст. 14 названного Закона при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.

Частью 1 ст. 56 ГК РФ предусмотрено, что каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В нарушение требований приведенных норм права ответчиком не представлено доказательств тому, что он, как турагент, выполнил свою обязанность информационного характера и предупредил истцов К-вых о невозможности использования турпродукта в связи с ограничением срока действия их паспортов.

Статьей 15 Закона РФ "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.

Согласно п. 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.

На основании приведенных норм права суд первой инстанции пришел к обоснованному выводу о том, что исполнитель туристской услуги был обязан проверить правильность оформления въездных документов истцов, в том числе срок действия общегражданских заграничных паспортов. Однако ответчик вместо указания на невозможность использования тура принял от истцов оплату и оформил заявку на бронирование. В связи с чем требования истцов о взыскании компенсации морального вреда были правомерно удовлетворены.

Вместе с тем, разрешая на основании статей 28, 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования истца о взыскании с ответчика неустойки за нарушение срока исполнения требования истца о возврате денежных средств, суд пришел к ошибочному выводу о том, что ответчиком нарушен срок удовлетворения требования потребителя.

Действительно, согласно п. 1 ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 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 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно п. 3 названной статьи 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 пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

Пунктом 5 ст. 28 указанного Закона предусмотрено, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей 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. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Вместе с тем, согласно п. 1 ст. 165.1 ГК РФ заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или сделка связывает гражданско-правовые последствия для другого лица, влекут для этого лица такие последствия с момента доставки соответствующего сообщения ему или его представителю.

Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

В соответствии с п. 34 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных Приказом Минкомсвязи РФ от 31 июля 2014 г. № 234, письменная корреспонденция и почтовые переводы при невозможности их вручения (выплаты) адресатам (их уполномоченным представителям) хранятся в объектах почтовой связи места назначения в течение 30 дней, иные почтовые отправления - в течение 15 дней, если более длительный срок хранения не предусмотрен договором об оказании услуг почтовой связи.

Срок хранения почтовых отправлений (почтовых переводов) исчисляется со следующего рабочего дня после поступления почтового отправления (почтового перевода) в объект почтовой связи места назначения.

По истечении установленного срока хранения не полученная адресатами (их уполномоченными представителями) простая письменная корреспонденция передается в число невостребованных почтовых отправлений. Не полученные адресатами (их уполномоченными представителями) регистрируемые почтовые отправления и

почтовые переводы возвращаются отправителям за их счет по обратному адресу, если иное не предусмотрено договором между оператором почтовой связи и пользователем.

Как разъяснил Верховный Суд РФ в абз. 2 п. 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" юридически значимое сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним (пункт 1 статьи 165.1 ГК РФ). Например, сообщение считается доставленным, если адресат уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, в связи с чем она была возвращена по истечении срока хранения.

Согласно штемпелю Тюменского отделения Почты России на почтовом конверте возврат письма с претензией истца датирован 23 сентября 2017 г. (л.д. 47).

Таким образом, по смыслу ст. 165.1 ГК РФ претензия истца могла считаться доставленной ответчику только после ее возвращения заявителю 23 сентября 2017 г.

Соответственно десятидневный срок для удовлетворения требования истца начал течение с 24 сентября 2017 г. и закончился 4 октября 2017 г.

В связи с тем, что ответчик требуемые истцом денежные средства возвратил еще 2 октября 2017 г., то есть до истечения установленного Законом срока, в связи с чем оснований для взыскания неустойки с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в пользу К.И.ВА. у суда не имелось.

Согласно п. 4 ч. 1 ст. 330 ГПК РФ основанием для отмены решения суда является неправильное применением судом норм материального права.

Учитывая, что судом допущено названное неправильное применение норм материального права, решение суда в части разрешения требования о взыскании неустойки подлежит отмене с принятием нового решение об отказе истцу в удовлетворении данного требования.

Согласно ч. 1 ст. 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.

Принимая во внимание объем выполненной представителем работы, характер спора, а также то, что основное имущественное требование о взыскании с ответчика неустойки было заявлено необоснованно, размер возмещения истцу расходов по оплате услуг представителя подлежит уменьшению до разумного - 7 000 руб.

Соответственно изменению подлежит и размер взысканных с ответчика в пользу истца штрафа и общей суммы взыскания. А также на основании ст. 103 ГПК РФ изменению подлежит размер государственной пошлины, подлежащей взысканию с ответчика в местный бюджет.

На основании изложенного и руководствуясь п. 4 ч. 1 ст. 330 ГПК РФ, судебная коллегия

определила:

Решение Нефтеюганского районного суда от 23 января 2018 г. отменить в части разрешения требования К.И.ВА. о взыскании с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" неустойки. Принять в указанной части новое решение об отказе во взыскании неустойки.

Изменить решение в части размера штрафа, расходов на оплату услуг представителя, общей суммы взыскания с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в

пользу К.И.ВА., государственной пошлины, взысканной с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в бюджет г. Нефтеюганск.

Уменьшить размер взысканного с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в пользу К.И.ВА. штрафа до 2 500 руб., расходов на оплату услуг представителя - до 7 000 руб., общей суммы взыскания - до 14 500 руб.

Уменьшить размер государственной пошлины, взысканной с ООО "Агентство путешествий "Турпрофи" в бюджет г. Нефтеюганск до 900 руб.

В остальной части решение суда оставить без изменения.

Председательствующий  
И.Е.РОМАНОВА

Судьи  
Д.А.АНТОНОВ  
С.Н.ВОРОНИН