

Дело № 2-1495/2019

27RS0004-01-2018-007449-80

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

22 июля 2019 года

г. Хабаровск

Индустриальный районный суд г. Хабаровска в составе председательствующего судьи Цыганковой Т.Д.,

При секретаре Шарпиловой В.В.,

С участием представителя истца Калмыковой В.Г.,

Третьего лица, не заявляющего самостоятельные требования относительно предмета спора Ли Т.К.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Семеновой Елены Анатольевны к ООО «Анекс Магазин Регион», ООО «Регион Туризм» о взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, судебных расходов, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратилась в суд с иском к ответчикам о взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, судебных расходов, штрафа.

Свои требования истец обосновала тем, что ею был приобретен тур по маршруту Хабаровск - о. Пхукет - Хабаровск на период с 21 июня 2018 г. по 04 июля 2018 г. общей стоимостью 89600 рублей в отель Chang Residence 3\* (о. Пхукет, пляж Патонг). Согласно информации, предоставленной на официальном сайте туроператора [www.anextour.com](http://www.anextour.com), в отеле заявлено наличие бассейна, однако, когда истец прибыла и заселилась в отель, то узнала, что уже 4 дня бассейн не работает. Отельный гид и служба поддержки отказались оказать какое-либо содействие в решении вопроса или отреагировать. До окончания отпуска истец так и не смогла воспользоваться бассейном, таким образом, услуги ответчиком оказаны не надлежащего качества. Поскольку на момент отдыха у истца не было лишних денежных средств, поменять отель на отель надлежащего качества не было возможности. 18 июля 2018 г. она направила туроператору ANEX TOUR письменную претензию с требованием соразмерного уменьшения покупной цены. До настоящего времени ответ по претензии не получен. Просит взыскать с ООО «Анекс Магазин Регион», ООО «Регион Туризм» в свою пользу денежные средства в размере 26880 рублей соразмерного уменьшения покупной цены за оказание некачественных туристических услуг, неустойку в размере 26880 рублей за просрочку удовлетворения требований потребителя, компенсацию морального вреда в размере 20000 рублей, почтовые расходы в размере 58,98 рублей, штраф в размере 50% от присужденной судом суммы.

В возражении на исковое заявление ООО «Регион Туризм» указало, что ООО «Вегас» 18.06.2018 года забронировало туристский продукт 5205838 для истца, в состав которого вошли следующие услуги: проживание в отеле CHANG RESIDENCE 3\* (Пхукет (Патонг)) в период с 21.06.2018 года по 04.07.2018 года в категории номера ROH/DBL с включенным завтраком; авиаперелет чартерными рейсами Хабаровск - Пхукет - Хабаровск; групповой трансфер в стране временного пребывания по маршруту аэропорт - отель - аэропорт; заключение от имени Туристов договоров медицинского страхования на период путешествия. Никаких примечаний и комментариев к заявке на бронирование туристского продукта для истца не поступало, в частности ООО «Регион Туризм» предоставило все услуги согласно бронированию. Стоимость туристского продукта №8 составила 82304,25 рублей. Сумма, уплаченная сверх этого, дополнительная выгода, агентское вознаграждение ООО «Вегас», которое удерживается последним самостоятельно. Согласно агентскому договору, турагент обязан предоставить туристу полную и достоверную информацию об оказываемых услугах, полученную от туроператора в соответствии с п. 7.1 договора, своевременно доводить до сведения туриста актуальные сведения об изменениях любой информации, имеющей отношение к забронированному турпродукту. Турагент должен проверять на сайте выбираемого туристом отеля наличие или соответствие реально предоставляемых в отеле в период планируемого путешествия услуг, тем требованиям, которые предъявляет турист и своевременно информировать об этом туриста.

Таким образом, стоимость туристского продукта в размере 82304 рубля 25 копеек сложилась из стоимости авиаперелета, трансфера, медицинского страхования и проживания. Истец воспользовалась всеми услугами в полном объеме, в частности пользовалась всей инфраструктурой отеля, могла отказаться от услуг и потребовать досрочного возвращения в Россию, в чем туроператор оказывает содействие, в том числе компенсирует расходы в порядке договора. Истцом не представлено относимых и допустимых доказательств, предоставления услуг ненадлежащего качества. Требование о взыскании денежных средств в размере 26880,40 рублей, в качестве соразмерного уменьшения покупной цены является незаконным и необоснованным, расчет указанной суммы соразмерного уменьшения не обоснован и не подтвержден.

У истца имеется претензия только к отелю, к иным услугам, которые также вошли в стоимость турпродукта: авиаперелету, страхованию, трансферу исковых требований не заявлено, иные услуги не являются предметом спора. Стоимость проживания в отеле составила 15 869 рублей 75 копеек. ООО «Регион Туризм» самостоятельно не формирует туристский продукт, а реализуется турпродукт, сформированный компанией «Anex Tourism Worldwide DMCC». Таким образом, стоимость проживания в отеле CHANG RESIDENCE 3\* (Пхукет (Патонг)) в период с 21.06.2018 года по 04.07.2018 года по системе питания ВВ, по информации, предоставленной Иностранным туроператором составляет сумму в размере 15869, 75 рублей, что значительно меньше заявленных истцом требований о взыскании денежных средств в качестве соразмерного уменьшения покупной цены за оказание некачественных туристических услуг. Истцом не представлено ни одного доказательства в части подтверждения позиции о предоставлении услуг ненадлежащего качества. Ответчиком истцу был предложен возврат денежных средств в сумме 4000 рублей. Также считает размер неустойки, заявленный истцом несоразмерным, а требования о компенсации морального вреда необоснованными. Просит отказать в удовлетворении исковых требований в полном объеме, в случае удовлетворения исковых требований снизить размер пени и штрафа.

В дополнительных пояснениях по иску представитель ответчика пояснил, что предоставить доказательства, размещения в сети интернет сведений о неработающем бассейне не представляется возможным, так как с момента закрытия бассейна на обновление прошло много времени и указание данной информации на сайте отеля в разделе новости уже не актуально.

Определением суда от 17 июня 2019 года к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельные требования относительно предмета спора привлечено ООО «Вегас».

Определением суда от 22 июля 2019 года к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельные требования относительно предмета спора привлечена Ли Т.К..

Истец в судебное заседание не явилась, о месте и времени судебного заседания извещена надлежащим образом, просила рассмотреть гражданское дело в ее отсутствие.

В судебном заседании представитель истца Калмыкова В.Г. исковые требования поддержала по доводам, изложенным в исковом заявлении и пояснила, что ответчиком не подтверждены цены на отдельные услуги по договору. Истец не получала от ответчика предложения о возврате денежных средств сумме 4000 рублей. Информацию об отеле представлял туроператор. С июня по октябрь в Тайланде сезон дождей и поэтому наличие бассейна в отеле имеет существенное значение. Туристов было по путевке двое, но так как истец была заказчиком, поэтому она просит взыскать в ее пользу денежные средства.

Третье лицо Ли Т.К. в судебном заседании пояснила, что путешествовала вместе с истцом, оплату за путевку производила истец. В отеле, где они с истцом остановились, не работал бассейн на протяжении всего их там пребывания.

Представитель ответчика ООО «Регион Туризм» в судебное заседание не явился, о месте и времени судебного заседания извещен надлежащим образом, просил о рассмотрении дела в его отсутствие.

Представитель третьего лица ООО «Вегас» в судебное заседание не явился, о месте и времени судебного заседания извещен надлежащим образом.

Дело рассмотрено в отсутствие не явившихся участников процесса, в соответствии со ст. 167 ГПК РФ.

Заслушав явившихся в судебное заседание лиц, исследовав материалы дела, суд приходит к следующему выводу.

В судебном заседании установлено и подтверждается материалами дела, что между истцом Семеновой Е.А. и ООО «Вегас» 18 июня 2018 года был заключен договор №, о реализации туристического продукта, потребительские свойства которого указаны в заявке на бронирование, которая формируется туроператором ООО «Анекс Магазин Регион» и ООО «Регион Туризм». Согласно п. 1.2 указанного договора, туристский продукт, соответствующий характеристикам, указанным в заявке на бронирование, формируется туроператором, сведения о котором содержатся в приложении № к Договору.

В заявке на бронирование (Приложение № к договору от 18 июня 2018 года №) определены следующие условия путешествия: страна- Тайланд, о. Пхукет, даты путешествия с 21.06.2018 года по 04.07.2018 года, проживание в отеле CHANG RESIDENCE 3\* (Пхукет (Патонг). Туристы: Семенова Елена Анатольевна, Ли Тамара Константиновна. Стоимость туристического продукта на двоих туристов составила 89600 рублей.

В приложении № к договору указано, что туроператором является ООО «Анекс Магазин Регион», ООО «Регион Туризм».

Свои обязательства по оплате по договору истец выполнила, что подтверждается квитанцией об оплате.

Согласно материалам дела ООО «Анекс Магазин Регион» и ООО «Регион Туризм» являются одним юридическим лицом, что подтверждается выписками из Единого государственного реестра юридических лиц, а

так же Решением от ДД.ММ.ГГГГ № 000 «Анекс Магазин Регион» о смене наименования на ООО «Регион Туризм».

Таким образом, надлежащим ответчиком по указанному гражданскому делу является ООО «Регион Туризм».

Согласно ответу «Anex Tourism Worldwide DMCC» на запрос ООО «Регион Туризм», для LI TAMARA, SEMENOVA ELENA по заявке № была забронирована туристическая услуга с 21.06.2018 по 04.07.2018, в состав которой было включено бронирование и Проживание в отеле CHANG RESIDENCE 3 \*\*\* (Пхукет (Патонг)) по системе питания ВВ, Авиаперелет чартерным рейсом по маршруту Хабаровск-Пхукет-Хабаровск, Трансфер Аэропорт - Отель - Аэропорт, заключение от имени туристов договора страхования на период отдыха. Стоимость услуг сложилась из следующих ценовых показателей: авиаперелет чартерным рейсом по маршруту Хабаровск-Пхукет-Хабаровск на двоих 982 доллара США ( $2 \cdot 491 = 982$ ), проживание в отеле CHANG RESIDENCE 3 \*\*\* 13 ночей 247 долларов ( $13 \cdot 19 = 247$ ), трансфер 36 долларов ( $2 \cdot 18 = 36$ ), страховой полис 16 долларов ( $2 \cdot 8 = 16$ ), итого общая стоимость туристического пакета составила 1281 доллар ( на 18.06.2018 курс доллара США составил 64,25).

01.11.2016 года между ANEX TOURISM Worldwide DMCC и ООО «Анекс Магазин Регион» заключено агентское соглашение.

Из представленной информации ANEX TOURISM Worldwide DMCC следует, что с 17.06.2018 года по 15.08.2018 года по информации, полученной от отеля CHANG RESIDENCE 3 \*\*\* (Пхукет (Патонг)) бассейн был закрыт на обновление, о чем в свободном доступе была размещена информация на сайте отеля. Во время нахождения гостей в Тайланде, жалоб претензий от них в адрес администрации отеля не поступало.

Согласно ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее 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.

По правилам п. 1 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.

В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ"), при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на: возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В силу статьи 9 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком. 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.

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.

Согласно ст. 10 указанного закона, к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся, помимо прочего, информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

В пунктах 48, 50 Постановления от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" Пленум Верховного Суда РФ указал, что разрешая дела по искам о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

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.

В соответствии со ст. 401 ГК РФ лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности. Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство.

Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

В силу пунктов 1, 2 ст. 4 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (далее Закон РФ "О защите прав потребителей") продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель, при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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

В ходе судебного разбирательства установлено, что фактически туристские услуги истцу были предоставлены и она ими воспользовалась. Однако указанные услуги были предоставлены с недостатками, в частности в отеле не работал бассейн, что подтверждается исследованными в судебном заседании доказательствами и не опровергнуто ответчиком. Доказательств того, что сведения о неработающем бассейне были доведены до истца, суду стороной ответчика не представлено.

Таким образом, требования истца о соответствующем уменьшении цены оказанной услуги являются обоснованными.

Вместе с тем, суд не может согласиться с размером заявленных исковых требований в указанной части.

Истец просит взыскать с ответчика 26880 рублей в качестве соразмерного уменьшения покупной цены за оказание не туристических услуг.

Согласно ст. 1 Закона "Об основах туристской деятельности в РФ" 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.

Исходя из данных представленных ответчиком, стоимость проживания в отеле на двоих человек составляет 15869,75 рублей.

Указанная стоимость истцом не опровергнута.

Истцом предъявлены претензии только к отелю, претензий по качеству оказания других услуг истцом не предъявляется.

При таких обстоятельствах, с учетом того, что иного расчета позволяющего определить стоимость такой услуги как бассейн в отеле, суду не представлено суд полагает возможным определить размер уменьшения цены оказанной услуги в сумме 4000 рублей и указанную сумму взыскать с ответчика в пользу истца.

В соответствии с п.1 ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» 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.

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 (п.3 вышеуказанного Закона).

Согласно статье 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», 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).

В судебном заседании установлено, что истец обратилась к ответчику 17.07.2018 года с претензией об уменьшении покупной цены на 30%. Претензия получена ответчиком 25 июля 2018 года, однако требования истца не были удовлетворены. Суд не может принять во внимание представленный ответчиком его ответ на обращение истца о выплате ей 4000 рублей, поскольку доказательств его отправки и тем более получения истцом, ответчиком суду не представлено.

Принимая во внимание период просрочки исполнения обязательства заявленный истцом с 05.08.2018 года по 14.11.2018 года- 102 дня, суд производит свой расчет неустойки. 4000 рублей x 3%= 120 рублей. 120x102=12400 рублей.

Поскольку сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги), с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка в размере 4000 рублей.

Оснований для снижения размера неустойки, о чем просил представитель ответчика не имеется.

Решая вопрос о взыскании компенсации морального вреда, суд исходит из следующего.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-I «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.

Согласно ст. ст. 151, 1099-1101 ГК РФ, моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации. Размер компенсации морального вреда осуществляется в денежном выражении и определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда.

При определении размера компенсации морального вреда, судом учитываются требования разумности и справедливости, исходя из которых суд считает возможным взыскать с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда в размере 1000 рублей.

В соответствии с п. 6 ст. 13 ФЗ «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 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

С учетом взыскиваемых судом сумм с ответчика подлежит взысканию сумма штрафа в размере 4500 рублей.

В соответствии со ст. 98 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных частью второй статьи 96 настоящего Кодекса. В случае, если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

В связи с обращением в суд истцом были понесены расходы на отправку претензионного письма в сумме 58,98 рублей, в подтверждение чего представлена квитанция.

Требования в указанной части суд признает обоснованными и подлежащими удовлетворению пропорционально удовлетворенным исковым требованиям.

При таких обстоятельствах, в пользу истца с ответчика подлежат взысканию судебные расходы в сумме 7 рублей 19 копеек (9000x58,98 /73760, где 9000 руб.- размер удовлетворяемых требований, 58,98 руб.- судебные расходы, 73760 руб.- размер заявленных исковых требований).

Согласно ст. 103 ГПК РФ, государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

Таким образом, с ООО «Регион Туризм» подлежит взысканию в доход Муниципального образования городской округ «Город Хабаровск» государственная пошлина в сумме 700 рублей.

Руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования Семеновой Елены Анатольевны удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Регион Туризм» в пользу Семеновой Елены Анатольевны денежные средства по договору в сумме 4000 рублей, неустойку в сумме 4000 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 1000 рублей, штраф в сумме 4500 рублей, судебные расходы в сумме 7 рублей 19 копеек.

В остальной части в удовлетворении исковых требований отказать.

Взыскать с ООО «Регион Туризм» в доход Муниципального образования городской округ «Город Хабаровск» государственную пошлину в сумме 700 рублей.

Решение суда может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Хабаровский краевой суд в течение месяца со дня его вынесения в окончательной форме, через Индустриальный районный суд г. Хабаровска.

Судья Цыганкова Т.Д.

Мотивированное решение изготовлено 12 августа 2019 года