

Апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Кемеровского областного суда от 06.02.2018 № 33-1092

Судья: Мокин Ю.В.

№ 33-1092

Докладчик: Слепцова Е.В.

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

06 февраля 2018 года

Судебная коллегия по гражданским делам Кемеровского областного суда в составе председательствующего: Бугровой Н.М.,

судей: Слепцовой Е.В., Ларионовой С.Г.

при секретаре: Назаренко О.В.

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Слепцовой Е.В. гражданское дело апелляционной жалобе Гурова Д. Н. в лице представителя Гуровой О.С., действующей по доверенности от 02.04.2016

на решение Центрального районного суда г. Прокопьевска Кемеровской области от 25.10.2017

по делу по иску Гурова Д. Н. к ООО «Туристическое агентство «Пирамида» о расторжении договора купли-продажи туристского продукта, возмещении убытков, возмещении причиненного вреда здоровью, компенсации морального вреда,

УСТАНОВИЛА:

Гуров Д.Н. обратился в суд с иском к ООО «Туристическое агентство «Пирамида» о расторжении договора купли-продажи туристского продукта, возмещении убытков, возмещении причиненного вреда здоровью, компенсации морального вреда.

Требования мотивированы тем, что ДД.ММ.ГГГГ между ним и ООО туристическое агентство «Пирамида» был заключен договор купли-продажи туристского продукта - туристической путевки на 2-х взрослых человек во <адрес> в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, стоимостью <данные изъяты> руб. Договор в письменном виде заключен не был. Истец внес по квитанциям ДД.ММ.ГГГГ предоплату в сумме <данные изъяты> руб., ДД.ММ.ГГГГ - оставшиеся <данные изъяты> руб. Указанный турпродукт доставлялся туроператором ООО «Анекс Регионы» (в настоящее время - ООО «Горизонт Тур»). Приобретенным туром он воспользоваться не мог, так как ДД.ММ.ГГГГ в городе <адрес> <адрес> с ним произошел несчастный случай, он был <данные изъяты> Полагает, что ООО Туристическое агентство «Пирамида» допустило нарушение ст. 6 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также статей 7, 8, 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 00-1 «О защите прав потребителей», поскольку ответчиком ему не были разъяснены правила пользования пляжами во <адрес>, не были предоставлены необходимые сведения об окружающей среде, а именно о том, что <данные изъяты> Полагает, что в соответствии со ст.ст. 12, 15 Закона «О защите прав потребителей» у ответчика вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации о проданном ему туре возникли обязательства по

возмещению причиненного вреда здоровью и компенсации причиненного морального вреда. В результате не предоставления ответчиком необходимой информации о путешествии, он утратил <данные изъяты>

С учетом уточнения иска просил расторгнуть договор купли-продажи туристского продукта - туристической путевки на 2-х человек во <адрес> в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, возместить половину стоимости туристского продукта в размере 40 000 руб., компенсировать моральный вред в сумме 20 000 руб., возместить причиненный вред здоровью в сумме 118 790 руб., компенсировать моральный вред в размере 100 000 руб. (т. 1 л.д. 206-207).

Истец Гуров Д.Н. в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещен надлежащим образом, просил рассмотреть дело в его отсутствие с участием представителей Гуровой О.С. и Моргуnenко Т.М.

Представитель истца Гурова Д.Н. - Гурова О.С, действующая на основании доверенности, на уточненных исковых требованиях настаивала полностью по изложенным в иске основаниям, просила удовлетворить.

Представитель истца Гурова Д.Н. - адвокат Моргуnenко Т.М., действующая на основании удостоверения № 418 и ордера № 994 (т. 1 л.д. 147), на уточненных исковых требованиях настаивала полностью по изложенным в иске основаниям.

Представитель ответчика ООО «Туристическое агентство «Пирамида» генеральный директор Кулешов А.Ю. исковые требования не признал, просил в иске отказать.

Представитель ответчика ООО «Туристическое агентство «Пирамида» Тетеньков И.В., действующий на основании доверенности, исковые требования не признал, просил в иске отказать.

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, на стороне ответчика - ООО «Горизонт Тур», генеральный директор Сервериев С.К. в судебное заседание не явился, просил рассмотреть дело в отсутствие представителя третьего лица, представил письменные пояснения по иску (т. 1 л.д. 114-115).

Решением Центрального районного суда г. Прокопьевска от 25.10.2017 постановлено:

В удовлетворении исковых требований Гурова Дениса Николаевича к ООО Туристическое агентство «Пирамида» о расторжении договора купли-продажи туристского продукта, возмещении убытков, возмещении причиненного вреда здоровью, компенсации морального вреда, возмещении понесенных судебных расходов, отказать полностью за необоснованностью.

В апелляционной жалобе представитель Гурова Д.Н.- Гурова О.С. просит решение суда отменить.

Указывает на то, что судом неправильно применены нормы Федерального закона «О защите прав потребителя» и дана неправильная оценка доказательствам.

Суд пришел к выводу о надлежащем качестве предоставленных услуг. Однако основанием для взыскания морального вреда было не качество предоставленных услуг, а непредоставление необходимой информации о предоставляемой услуге.

Суд не дал никакой оценки нарушению ответчиком ст. 14 Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" - при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию; об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия); иных особенностях путешествия. Обратился к профессионалам в туристическое агентство для того, чтобы приобрести путешествие в другую страну. Вся информация об этом путешествии, об особенностях климата страны должна была быть предоставлена, обо всех опасностях и неудобствах, с которыми можно встретиться в стране должен был быть предупрежден и проконсультирован.

Ответчиком не были разъяснены правила, существующие в стране, а именно правила пользования пляжами во <адрес>, не были предоставлены необходимые сведения об окружающей среде, а именно о том, что месяц в котором надлежало согласно с приобретаемым туром отдыхать во <адрес> - <данные изъяты> является месяцем неблагоприятным для отдыха, купания, так как в это время большие волны, большая вероятность тайфунов.

Суд не дал никакой оценки представленным истцом скриншотам сайтов туристических фирм, которые не рекомендуют отдыхать в центральной части <адрес>, где расположен город <адрес>, <данные изъяты> поскольку купанию препятствуют в этот период большие волны, этот период для пляжного отдыха является наименее благоприятным. Однако такие рекомендации не были получены своевременно от ответчика, хотя истец известил ответчика, что его интересует именно пляжный отдых.

Ответчик не только не предупредил при приобретении тура во <адрес> об этой опасности ни в устной, ни в письменной форме, но и вообще не предоставил письменного договора, а просто вручил ваучер на перелёт и проживание в отеле, поэтому считает, что отсутствие письменного договора и предупреждений в нём о существующей опасности также явились причиной <данные изъяты>

Суд необоснованно указал в решении на то обстоятельство, что истец отдыхал на пляже, <данные изъяты>. <адрес> <адрес>, рыночные отношения там только начинают развиваться и потому во <адрес> <данные изъяты>. Все пляжи являются муниципальными - принадлежат городу.

Судом не установлено никаких обстоятельств, которые бы свидетельствовали о нарушении истцом правил безопасности, не установлено никаких свидетельств того, что истец занимался какими-то экстремальными видами отдыха или как-то способствовал причинению вреда.

Более этого, суд сослался, что страховой фирмой случай был признан страховым, то есть установлено, что истцом не допущено никаких отступлений от правил, потому за счёт страховой <данные изъяты>

Считает, что в соответствии с разъяснениями п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по

спорам о защите прав потребителей» необходимо было привлечь в качестве соответчика, а не в качестве третьего лица, туроператора ООО «Горизонт Тур».

На доводы апелляционной жалобы прокурором, участвующим в деле Митюниным С.А. принесены возражения.

Участники процесса, надлежащим образом извещены о времени и месте рассмотрения дела, в суд не явились и не сообщили о причине неявки, в связи с чем, Судебная коллегия по гражданским делам Кемеровского областного суда находит возможным рассмотрение дела в их отсутствие на основании ст. 327, п. 3 ст. 167 ГПК РФ.

Изучив материалы дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, возражений, проверив законность и обоснованность решения суда в соответствии с ч.1 ст. 327.1 ГПК РФ, исходя из доводов, изложенных в апелляционной жалобе, судебная коллегия приходит к следующему.

В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право, в том числе: на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды; на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; на возмещение убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В соответствии со ст.1064 ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом причинившим вред, при этом лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине.

Согласно п. 1 ст. 1095, ст. 1096 ГК РФ вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, продавцом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их цены и от того, состоял ли потерпевший с ними в договорных отношениях или нет. Исполнитель услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем правил пользования результатами услуги (ст. 1098 ГК РФ).

Аналогичные положения закреплены в п. 1 ст. 14 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В силу положений ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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 оказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги). 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.

Указанные положения Закона получили разъяснения в пункте 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", согласно которым, 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 туристический продукт), независимо от того, кем должны были оказываться эти услуги, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Согласно ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для его жизни, здоровья, а также не причиняла вред его имуществу.

С правом потребителя на безопасность туристской услуги неразрывно связано право на информацию, так как во многих случаях безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турагент при заключении договора. К называемым прочим факторам риска в туризме относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных характеристиках.

В соответствии со статьями 8, 9, 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им услугах. Данная информация должна быть в наглядной и доступной форме доведена до сведения потребителя на русском языке. Информация об услуге в обязательном порядке также должна содержать цены и условия приобретения услуг, место нахождения (юридический адрес) исполнителя, правила и условия эффективного и безопасного использования услуги. Вся перечисленная информация должна содержаться в предлагаемых туристу документах: в договоре, в туристской путевке и информационном листке.

Согласно ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Как установлено судом и следует из материалов дела, что ДД.ММ.ГГГГ между ООО «Туристическое агентство «Пирамида» и Гуровым Д.Н. был заключен договор о реализации туристского продукта, по которому агентство ДД.ММ.ГГГГ забронировало у туроператора ООО «Анэкс Регионы» - правопродшественника ООО «Горизонт Тур» (л.д.45-51), в рамках действующего между ними агентского договора №-от ДД.ММ.ГГГГ (л.д. 52-60), для истца Гурова Д.Н. и его супруги Гуровой О.С. туристский продукт - комплекс туристских услуг, в состав которых входило: <данные изъяты>

Туристскому продукту был присвоен индивидуальный №.

Договор в письменной форме между сторонами не заключался, при этом, услуги по договору были оплачены Гуровым Д.Н. в полном размере (т. 1 л.д. 12).

ДД.ММ.ГГГГ и ДД.ММ.ГГГГ ООО «Туристическое агентство «Пирамида» полностью оплатило ООО «Горизонт Тур» забронированный тур (т. 2 л.д. 45-46).

Туристский продукт № был подтвержден, истцу Гурову Д.Е. и его супруге Гуровой О.С. были выданы на руки маршрутные квитанции электронного билета (посадочные талоны), туристские ваучеры на заселение в отель, медицинский страховой полис.

ДД.ММ.ГГГГ супруги Гуровы прибыли в вышеуказанный отель <адрес> в г. <адрес> согласно условиям договора о реализации туристского продукта.

ДД.ММ.ГГГГ при <данные изъяты> (т. 1 л.д. 7).

Согласно маршрутным квитанциям электронного билета (т. 2 л.д. 42), Гуров Д.Н. с супругой Гуровой О.С. были доставлены в Россию <адрес> ДД.ММ.ГГГГ.

В дальнейшем Гуров Д.Н. <данные изъяты> (т.1 л.д.191-192,193-196,212-214).

Допрошенные в качестве свидетелей Л.М.. в суде первой инстанции поясняли, что по предложению истца и его супруги они решили отдохнуть во <адрес>. Ранее они уже отдыхали в <данные изъяты>-<данные изъяты> во <адрес>. ДД.ММ.ГГГГ вместе с истцом и его супругой она <данные изъяты>

Обращаясь с иском в суд, Гуров Д.Н. указывает, что в результате неоказания ответчиком услуг по полному и достоверному информированию истца о неблагоприятном периоде посещения г. <адрес> <адрес> в <данные изъяты> месяце, он <данные изъяты>

Установив изложенные обстоятельства, принимая во внимание показания свидетелей, доказательства, представленные сторонами, суд первой инстанции пришел к обоснованному выводу, что ответчиком права истца по договору реализации туристского продукта как туриста не были нарушены, поскольку необходимая, достоверная информация о туристском продукте в стране пребывания <адрес> опубликована в свободном доступе коммуникационной сети «Интернет», а также были известна истцу Гурову Д.Н. до заключения договора о реализации туристского продукта в результате получения информации от знакомых, в том числе свидетелей, подтвердивших в судебном заседании факт, что ранее отдыхали во <адрес> в <данные изъяты> месяце и согласились с предложением истца поехать повторно на отдых именно во <адрес>.

Оспаривая решение, истец в апелляционной жалобе приводит доводы о том, что при согласовании с ответчиком условий тура он не был проинформирован о том, что во

<адрес> <данные изъяты> является месяцем неблагоприятным <данные изъяты>, так как в это время большие волны, большая вероятность тайфунов, что этот период для пляжного отдыха является наименее благоприятным.

Частью 6 ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 N 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статьей 7 Постановления Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 N 452 «Об Утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» предусмотрено, в том числе, что информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний.

Вместе с этим, предупреждение об опасностях в контексте данных норм не представляет собой обязанности турагента либо туроператора предоставлять туристу Информацию о климате и погоде в стране выбора, а также предупреждение о стихийных бедствиях, обстоятельствах непреодолимой силы, которые могут случиться в регионе временного пребывания туриста, поскольку и на момент заключения договора, и в момент его исполнения лица, реализующие туристический продукт, просто не могут обладать такой информацией ввиду внезапности появления таких природных явлений.

Порядок предупреждения туриста о возникновении данных чрезвычайных ситуаций Федеральным законом «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» регламентирован в статье 14, из частей 2, 3 которой следует, что Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма (Ростуризм) формирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

Из Административного регламента Ростуризма от 27.06.2012 N 666 по предоставлению государственной услуги по информированию перечисленных объектов, информация об угрозе безопасности, в том числе поступившая от федеральных органов исполнительной власти (МИД России, МЧС России, МВД России, ФСБ России, Роспотребнадзора, Росгидромета) включает в себя, в частности, сведения о виде угроз безопасности, в том числе требующих немедленного чрезвычайного реагирования, а также сведения о выявлении и прогнозировании угроз безопасности, осуществлении комплекса оперативных и долговременных мер по их предупреждению и нейтрализации, об осуществлении системы мер по восстановлению нормального функционирования туристской индустрии в регионах, пострадавших в результате возникновения угрозы безопасности. Виды угроз безопасности, требующих немедленного (чрезвычайного) реагирования, включают в себя, в том числе, угрозы безопасности природного характера - резкие изменения погоды, изменение климата и загрязнение окружающей среды, опасные природные явления, в том числе гидрометеорологические или гелиогеофизические явления, которые по интенсивности

развития, продолжительности или моменту возникновения могут представлять угрозу жизни или здоровью туристов.

Обязанность по предоставлению информации возложена на должностных лиц управления международного сотрудничества и Управления развития внутреннего туризма и государственных туристических проектов, пресс-службы Ростуризма.

Судебная коллегия также как и суд первой инстанции полагает, что достоверных доказательств о предупреждениях со стороны Ростуризма относительно угрозы безопасности природного характера, а именно об опасных гидрометеорологических природных явлениях на территории города <адрес> республики <адрес> в <данные изъяты> года, материалы дела не содержат. Со стороны ответчика ООО «Туристическое агентство «Пирамида» нарушения прав потребителя Гурова Д.Н., о которых им указано как иске, так и в жалобе не усматривается.

Не влекут отмену решения суда доводы жалобы, что судом не дана оценка нарушению ответчиком ст. 14 Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" как не нашедшая доказательственного подтверждения.

Довод жалобы о том, что Гурову Д.Н. был реализован туристский продукт ненадлежащего качества, ввиду не заключения договора в письменной форме, отклоняется судом апелляционной инстанции как несостоятельный.

Сторонами по делу, в том числе представителями ответчика не оспаривался факт заключения договора о предоставлении туристического продукта. При этом, истец получил в полном объеме весь пакет документов: маршрутные квитанции на авиационный перелет, медицинские полисы страхования, туристские ваучеры.

Судебная коллегия полагает, что предъявляемые истцом ответчику претензии относительно непредставления информации о климате, окружающей среды и т.п. туристского отдыха носят субъективный характер и не свидетельствуют о ненадлежащем исполнении условий договора.

В целом доводы жалобы истца выражают его несогласие с произведенной судом оценкой установленных по делу фактических обстоятельств и содержат его собственное мнение относительно данных обстоятельств со ссылкой на конкретные доказательства, представленные в обоснование своей правовой позиции.

Все представленные истцом доказательства и заявленные доводы получили правовую оценку со стороны суда первой инстанции и мотивы, по которым судом отвергнуты конкретные доказательства.

Доводы апелляционной жалобы истца, о не привлечении судом в качестве соответчика, туроператора ООО «Горизонт Тур», не привело к принятию необоснованного решения и нарушению прав истца. Требований к туроператору ООО «Горизонт Тур» не предъявлял. ООО «Горизонт Тур» принимал участие в рассмотрении данного спора в качестве третьего лица.

Доводы апелляционной жалобы направлены на иную оценку собранных по делу доказательств, которым судом дана оценка по правилам ст. 67 ГПК РФ, и не влияют на правильность принятого судом решения, в связи с чем они не могут служить основанием к отмене решения суда.

Нормы материального и процессуального права применены судом правильно и оснований к отмене решения суда по доводам апелляционной жалобы не имеется.

Руководствуясь ст. 328, ч. 1 ст. 327-1 ГПК РФ, судебная коллегия

О П Р Е Д Е Л И Л А:

решение Центрального районного суда г. Прокопьевска Кемеровской области от 25.10.2017 оставить без изменения, апелляционную жалобу Гурова Д. Н. в лице представителя Гуровой О.С., действующей по доверенности от ДД.ММ.ГГГГ - без удовлетворения.

Председательствующий: Н.М. Бугрова

Судьи: Е.В. Слепцова

С.Г. Ларионова