

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

21 мая 2025 г.

г. Пенза

Октябрьский районный суд г. Пензы в составе
председательствующего судьи Иевлевой М.С.,
при секретаре Кудяковой Т.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
Федяшкиной Елены Вячеславовны к ООО «Центр Бронирования» о защите
прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

Истец Федяшкина Е.В. обратилась в суд с вышеназванным иском
заявлением, указав, что 01.07.2024 между ней и ответчиком был заключен
договор реализации туристского продукта № Н15999. По условиям договора ей
предоставлялся следующий комплекс туристских услуг: «Проживание в
гостинице «Европа» (Абхазия) с 03.08.2024 (с 14:00) по 12.08.2024 (до 12:00).
Номер: Стандарт 2-местный 1-компантный TWIN с балконом. Питание: Все
включено. В стоимость путевки входит: Проживание, 3-разовое питание по
системе «шведский стол», для взрослых: анимация, настольный теннис, для
детей: детская площадка, детская анимация. Пользование подогреваемым
бассейном с пресной водой, пользование пляжем». Стоимость вышеуказанных
услуг составила 130 600 руб., что подтверждается счетом, выставленным
ответчиком № Н15999 от 01.07.2024. Она оплатила услуги ответчика двумя
платежами: от 02.07.2024 в размере 39 180 руб., от 17.07.2024 в размере 91 240
руб. Таким образом, ее обязательства были исполнены надлежащим образом и
в полном объеме. Ответчик предоставил ей подтверждение бронирования
№15999 от 01.07.2024, ваучер для заезда № №15999 от 01.07.2024.
Персональным менеджером для нее была назначена Наумова В.Д. В нарушение
условий договора ответчик принятые на себя обязательства не исполнил,
оговоренные в договоре туристические услуги были оказаны не качественно.
Согласно справке ООО «АЛЬТА» время проживания в отеле «ЕВРОПА»
составило с 03.08.2024 по 06.08.2024. 07.08.2024 она связалась с менеджером
ответчика, сообщила о досрочном выезде из отеля, невозможности
дальнейшего пользования некачественными туристическими услугами. Так, на
протяжении 3-х дней она совместно с несовершеннолетним ребенком
находилась в непригодных условиях для проживания (отсутствие горячего и
холодного водоснабжения в номере более 4-х часов) и питания (пища,
организованная по системе «шведский стол», находилась на открытом воздухе,
была холодной, микроволновки отсутствовали). Данное обстоятельство
подтверждается перепиской в мессенджере «WhatsApp», а также справкой о
проживании от 06.08.2024. Таким образом, в результате неисполнения
ответчиком условий договора 07.08.2024 она подала заявление на возврат

денежных средств путем направления его менеджеру ответчика (первое требование). Ее заявление должно было быть рассмотрено 17.08.2024. 23.08.2024 в ее адрес поступило уведомление от ответчика, из содержания которого следовало, что выплаты по всем заявкам, в независимости от причины аннуляции и от даты аннуляции, временно приостановлены, возобновление возврата денежных средств перенесено на ноябрь 2024 г. Таким образом, ответчик отказался от исполнения ее требований. 08.11.2024 она направила ответчику претензию о расторжении договора и требовании о возврате денежных средств, уплаченных по договору (второе требование). Ответчик претензию получил 13.11.2024, на претензию не ответил, добровольно обязательства не исполнил. В связи с ненадлежащим исполнением ответчиком своих обязательств она понесла физические и нравственные страдания, которые выразились в переживаниях относительно несостоявшегося отпуска, а также стресса на протяжении всего отдыха и по его окончанию, возникшего в результате полученного ротавирусного заболевания несовершеннолетним ребенком и ее супругом.

Просит взыскать с ответчика денежные средства в размере 169 196,06 рублей, из которых: 130 600 руб., проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 17.08.2024 по 17.12.2024 в размере 8 596,06 руб., компенсация морального вреда в размере 30 000 рублей, судебные расходы по оплате услуг представителя в размере 10 000 руб.

В ходе рассмотрения дела истец в порядке ст. 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации уточнил иски, просил взыскать с ответчика 75 958 руб.

Истец Федяшкина Е.В. в судебном заседании иски поддержала, при этом иски уточнила, просила взыскать с ответчика денежные средства в размере 37 362 руб., проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 8 596 руб., компенсацию морального вреда в размере 30 000 руб., расходы на оплату услуг представителя в размере 10 000 руб. Сумму, выплаченную ответчиком в размере 93 238 руб., просила считать исполненной.

Представитель ответчика ООО «Центр Бронирования» в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещен своевременно, надлежащим образом. В письменных возражениях директор ООО «Центр Бронирования» Полях А.П., указал, что истцом оплачена общая сумма за услуги 130 600 руб. 02.07.2024 и 17.07.2024.

Согласно приложению №3 к договору, туроператором по договору №Н15999 от 01.07.2025 является ООО "Система Алеан" (№ в реестре туроператоров РТО 026145 от 14.05.2024) ИНН:7714481398 ОЕРН: 1227700052975.

В полном соответствии с условиями договора, ООО «Центр бронирования» своевременно забронировало и оплатило услуги туроператору.

Таким образом, ООО «Центр бронирования», как турагент, выполнило принятые на себя обязательства по подбору и реализации туристского продукта в полном соответствии с условиями договора о реализации туристского

продукта и нормами действующего Законодательства в РФ.

Согласно своим обязательствам по договору, ответчик оплатил услуги туроператору 12.07.2024 на сумму 33 625,75 руб. и 22.07.2024 на сумму 78 458 руб. Итого на 112 083,75 руб. Это 100% стоимости реализованных услуг по цене от туроператора. Сумма 18516,25 руб. (130600- 112 083.75) - это наценка Истца, которое он вправе делать по п. 3.2. договора.

Впоследствии, истец выехал досрочно из отеля, направил заявление на возврат денежных средств ответчику 07.08.2024.

Ответчик, незамедлительно направил документы туроператору с целью минимизации расходов и возврата денежных средств.

21.08.2024 Туроператор перечислил ответчику 74 722, 50 руб. При этом сумму 37 362,25 руб. удержал как фактически понесенные расходы в результате досрочного выезда истца из отеля. Это подтверждается счетом № 5530205 от 16.08.24.

Согласно п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Таким образом, сумма, которая фактически находилась у ответчика составляет не 130 600 руб., как заявляет истец, а 93 238 руб. (130600-37362,25).

В связи с тем, что возврат суммы основного долга в сумме 93 238 руб. возвращена истцу, что подтверждается чеком о возврате № Чек_ФН-7381440800575499_ФД-1667 от 12.03.25 на сумму 50 000 руб. и Платежное поручение №1029 от 14.03.2025 на сумму 43 238 руб., требования истца о взыскании 93 238 руб. не подлежат удовлетворению.

Истец заявляет о, якобы, некачественно оказанных услугах и претензиях к качеству услуг со стороны отеля, послуживших причиной его отказа от услуг и досрочного выезда из отеля. Однако, письменных претензий в 20-дневный срок, предусмотренный законодательством Российской Федерации для предъявления претензий по качеству услуг, не предъявлял ни турагенту, ни туроператору.

Обращаем внимание на тот факт, что указанная аннуляция не связана с действиями/бездействиями ответчика и произошла по инициативе истца в соответствии с его субъективной оценкой, т.к. иное не доказано, и претензия не предъявлялась.

Кроме того, отвечая на вопрос о том, может ли вообще турагент нести ответственность за некачественно оказанные услуги.

В соответствии с пунктом 1.1 Договора, ООО «Центр бронирования» приняло на себя обязательства по подбору и бронированию, туристского продукта согласно Приложению №1.

Обязанности по дальнейшему оказанию услуг и ответственность за их оказание возложены на туроператора ООО «Система Алеан».

Так, согласно статье 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» 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 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 ст. 10.1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание услуг, входящих в туристский продукт.

Указанные выше положения закона отражены в тексте договора. Так, согласно условиям договора, турагент не несет ответственности за невыполнение туроператором своих обязательств, в том числе - в связи с неоказанием туроператором всех или части услуг, входящих в туристский продукт. В этом случае ответственность несет туроператор, сведения о котором содержатся в приложении №3 к настоящему договору.

В соответствии со ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

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. В соответствии со ст. 10.1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» туроператор является лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта; сведения о туроператоре указываются в договоре о реализации туристского продукта.

Именно туроператор несет ответственность предусмотренную законодательством Российской Федерации 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), так как именно он является фактическим исполнителем услуг.

Кроме того, согласно п. 48 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», 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).

Согласно п. 50 указанного Постановления Пленума, 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 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

Истцом также заявлено взыскание с ответчика компенсации морального вреда в размере 30 000 руб. В своих исковых требованиях необходимо доказать, что причинен настолько сильный моральный вред, что компенсировать его может только определенный размер денежных средств.

Истец, обосновывая наличие понесенного морального вреда, ссылается на ненадлежащее исполнение ответчиком своих обязательств, выраженное в переживаниях относительно несостоявшегося отпуска, стресса на отдыхе и наличием ротавирусного заболевания.

Обращает внимание, что данные факты истцом не доказаны, относятся к качеству услуг, за которые отвечает Туроператор, однако претензии по качеству услуг, в установленный срок, не предъявлялись.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований, т.е. истцу необходимо предоставить суду доказательства наличия морального вреда, а также степени страданий с учетом индивидуальных особенностей как потерпевшего. Таким образом, поскольку возмещение морального вреда в соответствии со ст. ст. 151, 1099 ГК РФ производится при доказанности одновременно обстоятельств наличия самого морального вреда в виде физических и нравственных страданий, причинной связи между указанным вредом и виновными действиями нарушителя, оснований для взысканий морального вреда, не имеется.

Истец также требует взыскания неустойки в размере 8 596,06 руб., при этом не приводит ни расчета, ни законных оснований ее применения, дата начисления также ошибочна, т.к. денежные средства туроператор вернул ответчику только 21.08.2024. Считает, что при таких обстоятельствах, заявленная неустойка не может быть предъявлена.

В случае удовлетворения исковых требований просил применить ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Выслушав пояснения истца, исследовав материалы гражданского дела, суд приходит к следующему.

Согласно ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

Пунктом 1 ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

В силу ст. 420 Гражданского кодекса Российской Федерации договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Граждане и юридические лица свободны в заключении договора (п. 1 ст. 421 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Между сторонами спора возникли правоотношения, регулируемые нормами Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной специальным законом.

Как определено в ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», турист – это лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания; 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; туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее - туроператор); турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов, субагентов в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом (далее - турагент); заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

В силу абзаца шестого 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 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.

Как следует из положений ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 N132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», 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. Типовые формы договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Сведения, содержащиеся в договоре о реализации туристского продукта, передаются туроператором (за исключением организаций, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 настоящего Федерального закона) в единую информационную систему электронных путевок в соответствии со статьей 10.4 настоящего Федерального закона.

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); призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24.02.2022, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24.02.2022.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В силу п.п. 1, 2, 5 ст. 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Право на отказ туриста от договора о реализации туристского продукта в отсутствие нарушений со стороны туроператора и турагента следует из статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьи 32 Закона о защите прав потребителя.

В силу ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» 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.

Как установлено в судебном заседании и следует из материалов дела, 01.07.2024 между Федяшкиной Е.В. и ООО «Центр Бронирования» заключен договор реализации туристского продукта или туристских услуг № Н15999 путем акцепта Федяшкиной Е.В. предложения (оферты) ООО «Центр Бронирования», согласно которому агентство (исполнитель) обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт туроператора, либо отдельных услуг, бронируемых непосредственно у средства размещения (далее - туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а заказчик обязуется оплатить эти услуги (п.1.1 договора).

Согласно п.1.2 договора оказание услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивает туроператор.

В соответствии с п.1.3 договора полный перечень и потребительские свойства туристского продукта указаны в заявке на бронирование (приложение № 1 к договору).

Сведения о заказчике, туристе в объеме, необходимом для исполнения договора, указаны в заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору). Информация о туроператоре, турагенте указана в приложении № 3 к договору (п.1.2 договора).

В силу п.2.1 договора общая цена туристского продукта указана в заявке на бронирование (приложение № 1 к договору) и составляет 130 600 руб.

В п.2.2 договора указано, что оплата осуществляется заказчиком в следующем порядке: заказчик подбирает услуги на сайте www.bron.tours или ином сайте агентства и получает необходимую и достоверную информацию об услугах. Информация представляется в наглядной форме на сайте агентства в соответствующих разделах, а при необходимости может быть уточнена у сотрудников агентства в устной форме и (или) с использованием электронной

почты. Цены, указанные на сайте агентства, являются информационными, и могут изменяться агентством, в зависимости от комплекса заказанных слуг или рыночной конъюнктуры.

Согласно п.2.3 договор после выбора услуг и получения необходимой и достоверной информации, заказчик заполняет и направляет специальную форму на сайте агентства и (или) направляет агентству заявку со всей необходимой для бронирования услуг информацией посредством электронной почты, факса, телефонной связи или иным установленным способом.

Агентство сообщает заказчику о возможности оказания услуг, соответствующих характеристикам, указанным в заявке. В случае отсутствия услуг, соответствующих указанным в заявке требованиям заказчика, агентство вправе предложить заказчику альтернативную услугу или отказаться от исполнения договора (п.2.4 договора).

В соответствии с п.2.5 договора заказчик производит предварительную оплату в размере 30% от цены договора в течение двух дней с момента выставления счета, а окончательную оплату - 70%, не позднее, чем за 30 дней до начала поездки.

При наличии услуги, соответствующей указанным в заявке требованиям заказчика, агентство выставляет заказчику счет на оплату (п.2.6 договора).

В силу п.2.7 договора после полной оплаты заказчик получает документы, необходимые для совершения поездки (ваучер для заезда). Документы передаются с использованием электронной формы связи, либо, по желанию заказчика, в офисе агентства. Заказчик обязан осмотреть полученные документы и известить агентство без промедления об обнаруженных в документах несоответствиях.

Расчеты между агентством и заказчиком производятся путем внесения заказчиком денежных средств в кассу агентства, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме (п.2.8 договора).

Согласно п.3.1 договора к правам заказчика относится: при подготовке к поездке, во время ее совершения, включая транзит, турист имеет права, предусмотренные законом, в том числе право на: требование от лиц, оказывающих услуги, перечисленные в данном договоре, об устранении всяких нарушений условий договора, независимо от того, состоят они в договорных отношениях с этим лицом или нет; собирать и представлять доказательства (справки, протоколы, заявления и иные документы), обосновывающие и подтверждающие нарушение условий Договора; отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, на условиях и размере, установленном туроператором или средством размещения; потребовать предоставления ему информации о существенных условиях договора, заключенного агентом с туроператором.

В силу п.3.2 к правам агентства относится: требовать от заказчика оплаты по настоящему договору; отказаться от исполнения взятых на себя обязательств по договору при условии нарушения заказчиком порядка оплаты и/или непредоставления необходимых документов, сведений; в случае обнаружения

заказчиком недостатков оказания услуги - принять меры для устранения недостатков; самостоятельно определять стоимость услуг и получать вознаграждение за оказанные услуги.

В соответствии с п.3.3 договора заказчик обязан, в частности: оплатить общую цену договора в российских рублях.

В п.3.4 договора указано, что в обязанности агентства входит: предоставить необходимую и достоверную информацию о туроператоре, о потребительских свойствах туристского продукта, полученную агентством от туроператора, в том числе посредством ссылок на интернет-ресурсы, содержащие официальную информацию; информировать заказчика обо всех ставших известными от туроператора изменениях и дополнениях в программе и незамедлительно согласовывать их с заказчиком; передать денежные средства, полученные от заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между агентством и туроператором; уведомить туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта любым доступным и/или установленным соглашением с туроператором способом; согласовать с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса заказчика; при условии полной оплаты и предоставления заказчиком всех необходимых документов и информации, а также передачи необходимых документов туроператором, передать заказчику пакет документов, необходимый для совершения путешествия (электронного перевозочного документа и/или ваучера). Стороны определили, что документы могут быть переданы путём вручения документов заказчику в офисе агентства либо направлены на адрес электронной почты (соцсети, мессенджера), указанной заказчиком при заключении договора или иным способом по соглашению сторон; уведомить туриста и (или) иного заказчика о том, что сведения о договоре реализации туристского продукта с туристом (или) иным заказчиком будут переданы в ГИС «Единая информационная система электронных путевок» в целях исполнения положений Постановления Правительства РФ от 18.03.2023.

Как установлено п.4.2 договора, агентство несет ответственность за невыполнение обязанностей, возложенных на агентство согласно разделу 3 договора.

Агентство не несет ответственности за несвоевременное и ненадлежащее оказание услуг, входящих в турпродукт, либо их неоказание, являющееся обязанностью туроператора как исполнителя туристского продукта. Агентство не несёт ответственность за несоответствие информации в буклетах, на сайтах, в каталогах и иной информации, предоставляемой туроператором, что не лишает заказчика права требовать с туроператора возмещения убытков, возникших таким несоответствием (п.4.3 договора).

Согласно п.4.3.1 ответственность перед заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, отвечающий указанным в заявке на бронирование требованиям заказчика, независимо от

того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор, как непосредственный исполнитель.

В соответствии с п. 4.3.3 агентство и туроператор не несут ответственность за несоответствие условий договора ожиданиям туриста, заказчика, не являющегося туристом, основанных на их внутреннем убеждении.

В силу п.5.1, 5.2 договора претензии к качеству туристского продукта предъявляются заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Для подтверждения наличия недостатков туристского продукта туристу рекомендуется собрать доказательства, обосновывающие его требования в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора. Для скорейшего устранения недостатков, возникших в процессе реализации туристского продукта, туристу рекомендуется незамедлительно сообщать туроператору обо всех нарушениях условий договора.

Претензии к агентству предъявляются заказчиком в письменном виде в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В п.6.1 договора указано, что настоящий договор вступает в силу с момента акцепта оферты заказчиком и действует до момента полного исполнения сторонами обязательств по настоящему договору.

Настоящий договор может быть заключён путём обмена договорами посредством электронной почты. Подтверждение бронирования заявки в ответном письме, либо оплата заявки (брони) заказчиком, либо любая переписка сторон, связанная с подбором/бронированием тура (в том числе связанные с ними действия) вышеуказанными способами подтверждает согласие заказчика со всеми условиями настоящего договора. Для агентства надлежащим адресом электронной почты, соцсети, мессенджера заказчика является адрес, с которого поступил запрос на заключение договора, оформление/бронирование/подбор тура и т.п. (п.6.2 договора).

Согласно п.6.3 настоящий договор может быть расторгнут в случаях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством и настоящим договором. Отказ от услуг (части услуг) должен быть выражен заказчиком обязательно в письменной форме, иметь подпись и немедленно доведён до агентства.

Изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено законом или договором (п.6.7 договора).

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 поездки по не зависящим от заказчика обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства); призыв гражданина на военную

службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24.02.2022, либо заключение контракта о добровольном содействии выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, в период с 24.02.2022 (п.6.8 договора).

Согласно п.6.9 договора при расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

В соответствии с п.6.10 договора заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии оплаты агентству фактически понесенных им или поставщиком услуг (туроператор и/или средство размещения) расходов. Агентство вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

В силу п.6.11 договора размер расходов по исполнению договора, подлежащих оплате заказчиком будет определяться индивидуально в каждом конкретном случае, в том числе с учетом условий аннуляции, указанных в договорах между агентством и поставщиками услуг.

В п.6.12 договора указано, что агентство вправе удержать фактически понесенные расходы согласно п. 6.10 из денежных средств, оплаченных заказчиком агентству во исполнение договора.

При отказе от услуг заказчиком, вне зависимости от срока аннуляции и от расходов, понесенных поставщиками услуг, агентство вправе удержать стоимость информационных услуг, оказанных в целях бронирования размере 10% от фактически уплаченных денежных средств + 1 000 руб. (п.6.13 договора).

Под информационными услугами понимаются такие услуги агентства, как: консультирование, подбор, бронирование туристских услуг, выставление счета и направление всех необходимых документов заказчику (п.6.14 договора).

Согласно п.6.15 договора информационные услуги считаются оказанными с момента подтверждения бронирования туристских услуг поставщиком услуг (туроператором, объектом размещения). Подтверждение бронирования может быть выражено путем выставления счета от поставщика услуг и (или) направлением подтверждения бронирования заказчику.

В соответствии с п.6.16 договора информационные услуги включены в общую стоимость услуг и подлежат оплате только при отказе от услуг по инициативе заказчика.

Пунктом 6.17 договора установлено, что возврат оплаченных заказчиком денежных средств в предусмотренных законом случаях осуществляется по поручению и за счет туроператора. Агентство не несет обязанности по возврату денежных средств за свой собственный счет. Агентство не несет ответственности за порядок возврата денежных средств, установленный туроператором. Претензии к порядку возврата денежных средств туроператора

могут быть направлены заказчиком непосредственно туроператору. Агентство не имеет прав, полномочий и возможностей для того, чтобы повлиять на порядок возврата денежных средств туроператора. Агентство может лишь информировать заказчика о решениях и действиях туроператора, однако не несет ответственности за такие решения и действия.

Возврат денежных средств, в случае отказа заказчика от настоящего договора может производиться в срок до 60 дней, с момента получения агентством уведомления о расторжении договора (п.6.18 договора).

Из заявки на бронирование № Н15999 от 01.07.2024 следует, что участниками поездки являются Федяшкина Е.В., Федяшкин С.А., несовершеннолетний Федяшкин Д.С. Страна пребывания: Абхазия. Дата пребывания: 03.08.2024-12.08.2024. Средство размещения: гостиница «Европе» (Европа), даты заезда: 03.08.2024 – 12.08.2024, категория номера: стандарт 2-местный 1-комнатный TWIN с балконом, питание: всё включено, входит в стоимость: проживание, 3-разовое питание по системе «шведский стол», для взрослых: анимация, настольный теннис, для детей: детская площадка, детская анимация, пользование открытым подогреваемым бассейном с пресной водой, пользование пляжем, цена услуг – 130 600 руб.

Согласно приложению № 3 к договору № Н15999 от 01.07.2024 туроператором является ООО «Туроператор Алеан».

Ответчиком был выставлен счет № Н15999 от 01.07.2024 на сумму 130 600 руб., который оплачен истцом 02.07.2024 в размере 39 180 руб., 17.07.2024 в размере 91 420 руб.

Истцу выдан ваучер для заезда № Н15999 от 01.07.2024, подтверждение бронирования № Н15999 от 01.07.2024.

Согласно справке ООО «АЛЬТА» время проживания истца в отеле «Европа» составило с 03.08.2024 по 06.08.2024.

07.08.2024 Федяшкина Е.В. обратилась к ответчику с заявлением на возврат денежных средств в размере 72 555 руб. в связи с тем, что условия проживания и питания в отеле являются непригодными (очень часто отсутствует холодное/горячее водоснабжение, пища в столовой всегда холодная).

08.11.2024 Федяшкина Е.В. направила в адрес ответчика заказной почтой претензию с требованиями расторгнуть договор реализации туристского продукта № 15999 от 01.07.2024, вернуть денежные средства в размере 130 600 руб.

Согласно отчету об отслеживании претензия вручена ответчику 13.11.2024.

ООО «Центр Бронирования» перечислило истцу 93 238 руб., что подтверждается платежным поручением № 1029 от 14.03.2025 (на сумму 43 238 руб.), кассовым чеком от 12.03.2025 (на сумму 50 000 руб.).

Суд не может согласиться с требованиями истца о взыскании с ответчика денежных средств в размере 37 362 руб., поскольку данные денежные средства были удержаны как фактически понесенные расходы в результате досрочного выезда истца из отеля, что подтверждается счетом ООО «Система Алеан»

№5530205 от 16.08.24. Доказательств, подтверждающих обращение истца с претензий на некачественно оказанные услуги, в установленные законом сроки, суду не представлено, переписка, представленная истцом, таким доказательством не является.

Таким образом, с ответчика в пользу истца подлежат взысканию денежные средства в размере 93 328 руб. Поскольку данные денежные средства были выплачены ответчиком в ходе рассмотрения дела, а истец от данных требований не отказался, решение суда в этой части надлежит считать исполненным.

Истцом заявлено о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами за период с 17.08.2024 по 17.12.2024 в размере 8 596,06 руб.

Положения п. 5 ст. 28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» в системной взаимосвязи со ст. 31 указанного закона применяются к случаям нарушения срока удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, обусловленным нарушением исполнителем сроков выполнения работ (услуг), либо наличия недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Согласно п. 1 ст. 395 Гражданского кодекса Российской Федерации в случаях неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором.

Учитывая, что 13.11.2024 ответчиком получена претензия истца с требованиями о возврате денежных средств и расторжении договора, однако требования претензии истца удовлетворены ответчиком лишь в ходе рассмотрения настоящего дела, суд приходит к выводу, что с ответчика в пользу истца подлежат взысканию проценты за пользования чужими денежными средствами в соответствии со ст. 395 Гражданского кодекса Российской Федерации за период с 17.08.2024 по 17.12.2024 в размере 6 136, 89 руб., рассчитанных от суммы задолженности 93 238 руб.

Ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «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.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В п. 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что 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.

Факт нарушения ответчиком прав Федяшкиной Е.В., как потребителя, судом установлен.

При определении размера компенсации морального вреда суд учитывает конкретные обстоятельства дела, длительность неисполнения обязательства, характер причиненных истцу нравственных страданий, степень вины ответчика, а также принцип разумности и справедливости и определяет компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., в остальной части данного требования надлежит отказать.

В силу п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Из разъяснений, данных в п. 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», следует, что 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).

Поскольку судом установлен факт нарушения прав потребителя, то с ООО «Центр Бронирования» в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере 49 119 руб., из расчета: (93 238 руб. + 5 000 руб.) * 50%.

Согласно п. 1 ст. 330 Гражданского кодекса Российской Федерации неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

В соответствии с п. 1 ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Признание несоразмерности неустойки последствиям нарушения обязательства является правом суда, принимающего решение.

Конституционный Суд Российской Федерации в Определении от 21.12.2000 № 263-О указал, что гражданское законодательство предусматривает неустойку в качестве способа обеспечения исполнения обязательств и меры имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, а право снижения неустойки предоставлено суду в целях устранения явной ее несоразмерности последствиям нарушения обязательств. Предоставленная суду возможность снижать размер неустойки в случае ее чрезмерности по сравнению с последствиями нарушения обязательств является одним из правовых способов, предусмотренных в законе, которые направлены против злоупотребления правом свободного определения размера неустойки, т.е., по существу, - на реализацию требования ч. 3 ст. 17 Конституции Российской Федерации, согласно которой осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц. Именно поэтому в ч. 1 ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации речь идет не о праве суда, а, по существу, о его обязанности установить баланс между применяемой к нарушителю мерой ответственности и оценкой действительного (а не возможного) размера ущерба, причиненного в результате конкретного правонарушения.

Неустойка служит средством, обеспечивающим исполнение обязательства, и должна соответствовать последствиям нарушения обязательства, не должна служить средством обогащения одного лица за счет другого лица.

Согласно п.п. 3, 4 ст. 1 Гражданского кодекса Российской Федерации при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.

Никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения.

В соответствии с разъяснениями, содержащимися в п.п. 73, 75, 80 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств», бремя доказывания несоразмерности неустойки и необоснованности выгоды кредитора возлагается на ответчика. Несоразмерность и необоснованность выгоды могут выражаться, в частности, в том, что возможный размер убытков

кредитора, которые могли возникнуть вследствие нарушения обязательства, значительно ниже начисленной неустойки (ч. 1 ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, ч. 1 ст. 65 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации).

Доказательствами обоснованности размера неустойки могут служить, в частности, данные о среднем размере платы по краткосрочным кредитам на пополнение оборотных средств, выдаваемым кредитными организациями лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность, либо платы по краткосрочным кредитам, выдаваемым физическим лицам, в месте нахождения кредитора в период нарушения обязательства, а также о показателях инфляции за соответствующий период.

Установив основания для уменьшения размера неустойки, суд снижает сумму неустойки.

В п. 34 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что применение ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

С учетом конкретных обстоятельств дела, степени вины ООО «Центр Бронирования», периода неисполнения обязательства, последствий неисполнения обязательства, соотношения совокупного размера штрафа к стоимости товара, суд приходит к выводу о наличии оснований для применения ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации и снижения штрафа до 20 000 руб.

На основании ч. 1 ст. 88 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

В силу ст. 94 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации к издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся: суммы, подлежащие выплате свидетелям, экспертам, специалистам и переводчикам; расходы на оплату услуг переводчика, понесенные иностранными гражданами и лицами без гражданства, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации; расходы на проезд и проживание сторон и третьих лиц, понесенные ими в связи с явкой в суд; расходы на оплату услуг представителей; расходы на производство осмотра на месте; компенсация за фактическую потерю времени в соответствии со статьей 99 настоящего Кодекса; связанные с рассмотрением дела почтовые расходы, понесенные сторонами; другие признанные судом необходимыми расходы.

В соответствии с ч. 1 ст. 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных ч. 2 ст. 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 ч. 1 ст. 100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации предусмотрено, что стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

09.12.2024 между индивидуальным предпринимателем Сидоровым А.А. (исполнитель) и Федяшкиной Е.В. (заказчик) заключен договор на оказание юридических услуг № 193-кф, по условиям которого клиент поручает, а исполнитель принимает на себя обязательство оказать следующие услуги клиенту подготовить исковое заявление в ООО «Центр Бронирования». Клиент обязуется принять оказанные услуги, а также своевременно оплатить их в порядке, в сроки и в размере, предусмотренном договором (п.1.1, 1.2 договора).

Согласно п.3.1 договора стоимость оказываемых по настоящему договору услуг составляет 10 000 руб., НДС не облагается в связи с применением УСН исполнителем. Заказчик оплачивает услуги исполнителя в следующие сроки и в следующем порядке: 10 000 руб. заблаговременно в течение 10 дней с даты заключения настоящего договора, путем перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя, либо путем внесения денежных средств на карту исполнителя в ПАО «Сбербанк», АО «Альфабанк» или ПАО «Банк ВТБ», либо передачи наличных денежных средств исполнителю.

В соответствии с п.3.2 договора оплата по настоящему договору считается произведенной после поступления денежных средств на расчетный счет исполнителя, либо после поступления наличных денежных средств исполнителю.

В подтверждение оплаты по договору на оказание юридических услуг № 193-кф от 09.12.2024 истцом представлены копии чеков по операции от 11.12.2024 на сумму 5 000 руб., от 18.12.2024 на сумму 5 000 руб.

В соответствии с разъяснениями Верховного Суда Российской Федерации, содержащимися в постановлении Пленума от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении судебных издержек, связанных с рассмотрением дела», расходы на оплату услуг представителя, понесенные лицом, в пользу которого принят судебный акт, взыскиваются судом с другого лица, участвующего в деле, в разумных пределах. Разумными следует считать такие расходы на оплату услуг представителя, которые при сравнимых обстоятельствах обычно взимаются за аналогичные услуги. При определении разумности могут учитываться объем заявленных требований, цена иска, сложность дела, объем оказанных представителем услуг, время, необходимое на подготовку им процессуальных документов, продолжительность рассмотрения дела и другие обстоятельства (п. 12,13).

Исходя из того, что исковые требования Федяшкиной Е.В. удовлетворены частично на сумму 93 238 руб., расходы на оплату услуг представителя подтверждены материалами дела, суд полагает, что они должны быть

возмещены ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано, а именно в размере 71 %.

Учитывая объем оказанной юридической помощи (составление искового заявления), степени сложности гражданского спора, принципа пропорциональности удовлетворенных требований, принципа разумности и справедливости, принимая во внимание цены на аналогичные услуги в Пензенской области, имеющиеся в открытом доступе, а также других заслуживающих внимания обстоятельств, суд считает, что разумным пределом подлежащих взысканию расходов на оплату услуг представителя по настоящему делу будет являться сумма в размере 5 000 руб. Принимая во внимание, что исковые требования Федяшкиной Е.В. удовлетворены на 71 %, то в пользу Федяшкиной Е.В. подлежат взысканию расходы на оплату услуг представителя в размере 3 550 руб.

В силу ч. 1 ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

По смыслу пп. 4 п. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации от уплаты государственной пошлины освобождаются истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

В соответствии со ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и ст. 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации размер подлежащей взысканию с ответчика в доход местного бюджета государственной пошлины в данном случае составляет 7 000 руб. (4 000 руб. (исходя из удовлетворенной части исковых требований) + 3 000 руб. (за требование неимущественного характера о взыскании компенсации морального вреда)).

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

РЕШИЛ:

Исковые требования Федяшкиной Елены Вячеславовны к ООО «Центр Бронирования» о защите прав потребителей, удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Центр Бронирования», ИНН 2312178811, ОГРН 1112312001053, в пользу Федяшкиной Елены Вячеславовны, 20.05.1981 года рождения, паспорт 5603 216880, денежные средства в размере 93 238 руб., проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 17.08.2024 по 17.12.2024 в размере 6 136, 89 руб., компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., расходы по оплате услуг представителя в размере 3 550 руб., штраф в размере 20 000 руб.

В остальной части исковые требования оставить без удовлетворения.

Решение суда в части взыскания с ООО «Центр Бронирования» в пользу Федяшкиной Елены Вячеславовны денежных средств в размере 93 238 руб. считать исполненным.

Взыскать с ООО «Центр Бронирования», ИНН 2312178811, ОГРН 1112312001053, государственную пошлину в доход бюджета г. Пензы в размере 7 000 руб.

Решение может быть обжаловано в Пензенский областной суд через Октябрьский районный суд города Пензы в течение месяца со дня принятия в окончательной форме.

Председательствующий

Мотивированное решение изготовлено 26.05.2025.

