

КОПИЯ

ЗА О Ч Н О Е Р Е Ш Е Н И Е
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

20 марта 2025 года

г. Снежинск

Снежинский городской суд Челябинской области в составе:
председательствующего - судьи Кругловой Л.А.,
при секретаре судебного заседания Котовой А.В.,

рассмотрев в открытом судебном гражданское дело по иску
Коломейцевой Надежды Николаевны к Обществу с ограниченной
ответственностью «Центр бронирования» о взыскании денежных средств,
неустойки, компенсации морального вреда,

У С Т А Н О В И Л:

Коломейцева Н.Н. обратилась в суд с иском к Обществу с ограниченной
ответственностью «Центр бронирования» (далее по тексту - ООО «Центр
бронирования») о взыскании денежных средств, уплаченных по договору,
неустойки, компенсации морального вреда (л.д.5-6).

Требования мотивированы тем, что 21.08.2024 между ней и ООО «Центр
бронирования» был заключен договор возмездного оказания услуг №Н19591
о реализации туристического продукта, стоимость договора составила
160 000,0 руб.. В соответствии с которым агентство обязуется оказать услуги
по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт,
а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Согласно приложению №1 к
договору, бронировалось проживание в санатории Медицинский центр
«Оноста» с 04.11.2024 по 24.11.2024. Истцом 23.08.2024 была произведена
предоплата 30% стоимости в размере 48 000,0 руб., что подтверждается
кассовым чеком. В подтверждение бронирования истцу прислали ваучер для
заезда №19591 от 21.08.2024.

02.09.2024 истец письменным заявлением о прекращении договора
расторгла договор и потребовала вернуть уплаченные по нему деньги.

Однако ООО «Центр бронирования» обязательства по возврату
денежных средств не исполнил, в связи с чем истец вынуждена была
обратиться в суд.

Коломейцева Н.Н. просит взыскать с ООО «Центр бронирования»
денежные средства в размере 48 000,0 руб., неустойку в размере 3% за
каждый день просрочки возврата от суммы за период с 03.09.2024 по
20.05.2025 в сумме 70 000,0 руб. и 10 000,0 руб. в счет компенсации
морального вреда. Других требований не заявляет.

Истец Коломейцева Н.Н. в судебное заседание не явилась, о времени и
месте рассмотрения дела уведомления (л.д.57), представила заявление о
рассмотрении дела в её отсутствие (л.д.61).

Привлечённые определением суда от 12.03.2025 к участию в деле в
качестве третьих лиц со стороны истца не заявляющих самостоятельные
требования относительно предмета спора Ракова Л.Н. и Коломейцев Д.А. в
судебное заседание не явились, о времени и месте рассмотрения дела
уведомлены (л.д.58, 63), представили заявления о рассмотрении дела в их
отсутствии (л.д.62, 60).

В соответствии с ч.1 ст.113 Гражданского процессуального кодекса
Российской Федерации (далее - ГПК РФ) лица, участвующие в деле,
извещаются или вызываются в суд заказным письмом с уведомлением о
вручении, судебной повесткой с уведомлением о вручении, телефонограммой
или телеграммой, по факсимильной связи либо с использованием иных
средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование судебного
извещения или вызова и его вручение адресату.

Руководствуясь положениями ст. ст. 2, 6.1, 167 Гражданского
процессуального кодекса Российской Федерации, в целях правильного и
своевременного рассмотрения и разрешения настоящего дела, учитывая
право сторон на судопроизводство в разумные сроки, суд полагает
возможным рассмотреть данное гражданское дело в отсутствие неявившихся
участников процесса.

В случае неявки в судебное заседание ответчика, извещенного о времени
и месте судебного заседания, не сообщившего об уважительных причинах
неявки и не просившего о рассмотрении дела в его отсутствие, дело может
быть рассмотрено в порядке заочного производства.

Представитель ответчика ООО «Центр бронирования» в судебное
заседание не явился, извещен надлежащим образом (л.д.59), о причинах
неявки не уведомил, мнение по делу не высказал, ходатайств об отложении
судебного заседания с его стороны не поступало, какой-либо уважительной
причины неявки в судебное заседание не представлено. Истец не возражает
против рассмотрения дела в порядке заочного производства.

Суд определил рассмотреть дело в отсутствие участников, в отношении
ответчика в порядке заочного производства.

Исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

Судебная защита туристов осуществляется в соответствии с Законом
Российской Федерации от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», главой

39 Гражданского кодекса Российской Федерации, положениями Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно части 1 статьи 1 Закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а также между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком (часть 1 статьи 10 названного Закона № 132-ФЗ).

Пределы ответственности агентов (последников) перед принципалами и третьими лицами определены нормами статьи 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), согласно которой по сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципа, приобретает права и становится obligated агентом, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по сделке (абз. 2, п. 1). При этом пунктом 4 указанной статьи установлено, что законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора.

Такие особенности правового положения турагентов установлены статьями 9, 10 и 10.1 Закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В силу положений статьи 9 указанного Закона при продвижении и реализации туристского продукта туроператор и турагент взаимодействуют при предъявлении к ним претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

В силу ст. 10.1 вышеуказанного закона к отношениям, возникающим между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором, по договору о реализации туристского продукта применяются положения статьи 10 настоящего Федерального закона, если иное не установлено настоящей статьей.

Турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

В п. 48 названного Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 разъяснено, 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).

По сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 1 ст. 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени.

Как установлено судом, 21.08.2023 между Коломейцевой Н.Н. и ООО «Центр бронирования» был заключен договор о реализации туристского продукта №Н19591.

По условиям договора для иста ООО «Центр бронирования» был забронирован тур со следующими параметрами: Кавказские Минеральные воды, период с 04.11.2024 по 24.11.2024 на 2 человек (двое взрослых) с проживанием в санатории Медицинский центр «Юность» (л.д.8-10).

В соответствии с п. 2.1 договора, приложением № 1 к договору стоимость тура составила 116 000,0 руб., 23.08.2024 Коломейцевой Н.Н. была произведена оплата 48 000,0 руб., что подтверждается кассовым чеком от 23.08.2024 на указанную сумму (л.д.14).

Факт оплаты стоимости туристического продукта сторонами не оспаривался.

Согласно положениям части 3 статьи 450 ГК РФ в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответствующим расторгнутым или измененным.

В силу ч.1 ст.782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Статьей 32 Закона «О защите прав потребителей» также предусмотрено право потребителя 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.

Положения статьи 32 Закона «О защите прав потребителей», статьи 782 ГК РФ применяются в случаях, когда такой отказ потребителя (заказчика) не связан с нарушением исполнителем обязательств по договору, в связи с чем возлагают на потребителя (заказчика) обязанность оплатить расходы, понесенные исполнителем в связи с исполнением обязательств по договору.

Таким образом, действующее законодательство гарантирует потребителю (заказчику) право на отказ от исполнения условий договора в любое время.

02.09.2024 истец направила в адрес ответчика ООО «Центр бронирования» заявление о расторжении договора и возврате денежных средств (л.д.15).

Вместе с тем ООО «Центр бронирования» истцу денежные средства не перечислил до настоящего времени. Доказательств обратного ответчиком суду не представлено. Также ответчиком не представлено доказательств несения им каких-либо фактических расходов, указанных в ч.1 ст.782 ГК РФ.

Учитывая, что истец не воспользовался услугами по договору, заключенному между ним и ООО «Центр бронирования» имеются основания для взыскания с ООО «Центр бронирования» уплаченных истцом за тур денежных средств в размере 48 000,0 руб..

Таким образом в данной части искивые требования Коломейцевой Н.Н. подлежат удовлетворению, с ответчика ООО «Центр бронирования» в её пользу подлежат взысканию 48 000,0 руб..

Истцом с ссылкой на положения ст.31, ст.32 и п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» заявлены требования о взыскании с ответчика в её пользу неустойки в размере 3% за каждый день просрочки возврата от суммы за период с 03.09.2024 по 20.05.2025 в сумме 70 000,0 руб..

Согласно абз. 4 п. 26 названных Правил последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со ст. ст. 28, 30 и 31 Закона о защите прав потребителей, а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со ст. ст. 29 и 32 данного Закона.

Как установлено судом истцом заявлено требование о возврате уплаченных по договору о реализации туристского продукта денежных средств в связи с добровольным отказом от договора, поскольку работодателем было отказано в предоставлении отпуска (п.д.5).

Между тем положения п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей в системной взаимосвязи со ст. 31 этого Закона применяются к случаям нарушения срока удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченных 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).

В рассматриваемом споре отказ потребителя от договора не связан допущением исполнителем каких-либо нарушений договорных обязательств.

Таких нарушений со стороны исполнителя судом установлено не было. Поскольку требование об отказе от исполнения договора об оказании услуги, заявленное истцом не связано с некачественным оказанием данной услуги, а вызвано волей самого истца на отказ от договора, нормы права,

регламентирующие последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) и сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), к спорным правоотношениям неприменимы, в связи с чем оснований для взыскания неустойки по ст.ст. 31, 32 Закона о защите прав потребителей не имеется.

В данном случае мерой ответственности за нарушение сроков возврата денежных средств при отказе от договора на туристическую услугу является наисчисление процентов за пользование чужими денежными средствами по ст. 395 ГК РФ.

Однако в ходе рассмотрения дела истцом требований о взыскании процентов заявлено не было, а в силу ч.3 ст.196 ГПК РФ суд рассматривает спор только по заявленным истцом требованиям.

Таким образом, в этой части искивые требования Коломейцевой Н.Н. удовлетворению не подлежат.

Истцом заявлены требования о взыскании 10 000,0 руб. - компенсации морального вреда.

Согласно ст.15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителем 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.

Как разъяснено 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», при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Суд, установив факт нарушения прав истца как потребителя, учитывая характер причиненных нравственных страданий, отсутствие негативных последствий, требования разумности и справедливости, длительным неисполнением ответчиком взятых на себя обязательств, полагает возможным взыскать с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда в размере 5 000,0 руб..

В этой части искивые требования Коломейцевой Н.Н. подлежат частично удовлетворению.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей).

Согласно пункту 4 статьи 13 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Иных оснований освобождения указанных лиц от ответственности за нарушение прав потребителя законом не предусмотрено.

Наличие судебного спора указывает на несоблюдение ответчиком добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Таким образом, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, подлежащий взысканию в пользу истца, следует исчислять от стоимости туристического продукта.

С учетом данных сумм с ответчика ООО «Центр бронирования» в пользу истца Коломеецовой Н.Н. подлежит взысканию штраф в размере 26 500,0 руб. = (48 000,0 + 5 000,0) x 50%.

Каких-либо доказательств явной несоразмерности размера штрафа последствиям нарушения обязательства или иных исключительных обстоятельств ответчиком не представлено.

Учитывая, что ответчиком соответствующее ходатайство о снижении штрафа не заявлялось, у суда отсутствуют основания для уменьшения размера штрафа в порядке, предусмотренном пунктом 1 статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Согласно ч. 1 ст. 88 ГПК Российской Федерации судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

В силу ст. 98 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В соответствии с ч. 1 ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований. В этом случае взысканные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены, а государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации.

В соответствии с требованиями ст. 333.19 ч. 1 п. 3 НК РФ, ст. 333.36 ч. 2 п. 4 НК РФ, в пользу местного бюджета адрес надлежит взыскать государственную пошлину с ответчика в размере 7 000,0 руб. = (3 000,0 руб. за неимущественное требование о взыскании компенсации морального вреда + 4 000,0 руб. за требования имущественного характера).

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194 - 199, 233 - 237 ГПК РФ, суд,

РЕШИЛ:

Исковые требования Коломеецовой Надежды Николаевны к Обществу с ограниченной ответственностью «Центр бронирования» о взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа, удовлетворить частично.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Центр бронирования» (ИНН 2312178811, КПП 230801001, ОГРН 112312001053) в пользу Коломеецовой Надежды Николаевны (паспорт серия 7504 №392197):

48 000 (сорок восемь тысяч) руб. - уплаченные по договору возмездного оказания услуг №Н19591 о реализации туристического продукта от 21.08.2024;

26 000 (двадцать шесть тысяч) руб. - штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя;

5 000 (пять тысяч) руб. - компенсацию морального вреда.

В остальной части в удовлетворении исковых требований отказать.

Ответчик вправе подать в суд, принявший заочное решение, заявление об отмене этого решения суда в течение семи дней со дня вручения ему копии этого решения, для чего копия заочного решения суда высылается ответчику не позднее чем в течение трех дней со дня его принятия с уведомлением о вручении.

Ответчиком заочное решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение одного месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении заявления об отмене этого решения суда.

Иными лицами, участвующими в деле, а также лицами, которые не были привлечены к участию в деле и вопрос о правах и об обязанностях которых был разрешен судом, заочное решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение одного месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене этого решения суда, а в случае, если такое заявление подано, - в течение одного месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления.

Председательствующий:

Л.А. Круглова

Мотивированное решение суда изготовлено 03 апреля 2025 года.

Копия верна

Судья

Л.А. Круглова

Секретарь

А.В. Котова

Решение суда вступило в законную силу « _____ » _____ 20 г.

Судья

Л.А. Круглова

УИД 74RS0047-01-2023-000261-66

Подлинник решения подшит в гражданское дело № 2-304/2025 Снежинского городского суда

Снежинский городской
Челябинской области
Пронумерован и скреплен
печатью
Итого

