

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

14 марта 2016 года

Кировский районный суд г. Ростова-на-Дону в составе:

председательствующего судьи Соколовой Т.Ю.

при секретаре Акименко Е.С.

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-1588/2016 по иску <Ф.И.О.>. к ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ», ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ», 3-е лицо <Ф.И.О.>. о расторжении договора, возвращении денежных средств, возмещении убытков и компенсации морального вреда

УСТАНОВИЛ:

Истец обратился с настоящим иском к ответчикам о расторжении договора, возвращении денежных средств, возмещении убытков и компенсации морального вреда. В обоснование заявленных требований указал, что ДД.ММ.ГГГГ между ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» и <Ф.И.О.>.. был заключен договор реализации туристических услуг №. Согласно указанного договора истец приобрел туристическую поездку в офисе, расположенном по адресу: <адрес> на двух человек. В связи с покупкой был выдан ваучер № со следующим содержанием: туроператор: ООО ОРГАНИЗАЦИЯ Маршрут: <адрес>, срок путешествия: с ДД.ММ.ГГГГ. по ДД.ММ.ГГГГ., отель: <адрес>*, тип номера: standard room, тип питания: UAI (все включено) стоимость тура составила 68 000 рублей. Прилетев в Анталию ДД.ММ.ГГГГ по прибытию в отель <адрес> с системой питания UAI согласно договору истец обнаружил, что данный отель находится на консервации, его инфраструктура не работала включая ресепшн и основной ресторан. Ужинать отдыхающим предложили пойти в соседний отель <адрес> с системой питания AI, что крайне неудобно (далеко идти) и не соответствовало той системе питания (UAL) что истец приобрел согласно договору. В связи с указанными выше обстоятельствами ДД.ММ.ГГГГ истец обратится к представителю ОРГАНИЗАЦИЯ, который находится в отеле <адрес> и с жалобой на нарушение условий договора, с просьбой принять меры по устранению данных недостатков. По результатам рассмотрения жалобы ДД.ММ.ГГГГ представитель ОРГАНИЗАЦИЯ, сообщит, что ДД.ММ.ГГГГ <Ф.И.О.>. и его супругу переселят в другой отель -<адрес> в Анталии и им необходимо в 12 часов 00 минут быть с вещами на ресепшн в отеле <адрес> При этом истца попросили написать расписку о том, что они не возражают от переселения в другой отель с сохранением звездности отеля, системы питания и количества дней проживания в новом отеле. Истцом была написана данная расписка в связи с тем, что пребывание в неработающем отеле было затруднительно. По приезду в отель <адрес> оказалось, что свободных номеров не было в наличии и <Ф.И.О.>. и <Ф.И.О.>.. поселили в соседний отель <адрес> В данном отеле истец с супругой проживали с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, что соответствует 9 ночей проживания, а не 10 как указано в договоре. Далее, ДД.ММ.ГГГГ представителями ответчика было сообщено истцу об изменении полетной программы: условия на которых заключался договор следующие: <адрес>, а в результате: <адрес>, далее авто трансфером до <адрес>, что истца категорически не устраивало и не соответствовало условиям договора. В этой связи, ДД.ММ.ГГГГ истцом была подана жалоба в ООО ОРГАНИЗАЦИЯ с требованием устранить нарушение прав потребителя путем предоставления авиатрансфера из <адрес> согласно условиям, заключенного сторонами договора. В дальнейшем велась переписка по электронной почте с юристом ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» с требованием предоставления авиатрансфера из <адрес> и соблюдением условия договора и прав истца как потребителя. В итоге был предоставлен авиатрансфер только до Ростова-на-Дону и предлагался автотрансфер до <адрес>, который не может быть равнозначным авиатрансферу ни по стоимости, ни по времени в пути до пункта назначения. Прилетев из <адрес> ДД.ММ.ГГГГ истец приобрел

недостающую часть авиатрансфера из <адрес> до <адрес> за свой счет. ДД.ММ.ГГГГ ответчику была направлена претензия с требованием расторгнуть договор реализации туристических услуг № заключенный ДД.ММ.ГГГГ между ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» и <Ф.И.О.>. и вернуть уплаченные по договору денежные средства, а также возместить убытки, связанные с приобретением авиабилетов <адрес> в сумме 8 500 рублей. Ответчик рассмотрел претензию, но компенсировать причиненный истцу вред отказался. Условия проживания туриста в конкретном отеле относятся к существенным условиям договора оказания туристских услуг (в ред. Федерального закона от 03.05.2012 X 47-ФЗ) и одностороннее изменение этих условий не допускается. Согласно пункта 2.1. договора о реализации туристического продукта «Турфирма обязана своевременно предоставить заказчику необходимую достоверную информацию, обеспечивающую возможность правильного выбора туристического продукта; своевременно сообщить об изменениях, которые возможно произошли в расписании авиарейсов, а также в составе услуг, предоставляемых в забронированном отеле, с момента издания каталога туроператора и до начала путешествия». Ответчик допустил замену отеля, указанного в договоре, то есть одностороннее изменение существенного условия договора, что привело к ухудшению условий путешествия Истца. Одностороннее изменение условий договора ответчиком произошло без предварительного уведомления истца и без соглашения условий изменения договора. Вместе с тем, возможности отказаться от туристского продукта в России, до начала периода путешествия, <Ф.И.О.>. не представилось возможным, в связи с предоставлением заведомо недостоверной информации со стороны ответчика, что является грубейшим нарушением прав истца как потребителя. Некачественность предоставленных услуг влечет ответственность туроператора возместить туристу понесенные убытки, в связи с чем, факт несения расходов правового значения не имеет в силу абз. 7 п. 1 ст. 29 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», ст. 9 Закона об основах туристской деятельности. Истцом были понесены расходы вследствие некачественно предоставленных услуг, а именно расходы на оплату договора реализации туристского № от ДД.ММ.ГГГГ в размере 68 000 рублей. Ответчиком был в одностороннем порядке изменены существенные условия договора, сокращен срок пребывания на отдыхе, изменение авиарейсов, чем были нарушены права истца как потребителей. Кроме того, ответчик лишил возможности истца самостоятельно выбирать отель пребывания, что также является грубым нарушением прав потребителя. Приведённые выше обстоятельства свидетельствуют о наличии оснований для расторжения договора и возврата уплаченных <Ф.И.О.>. денежных средств. Ст. 6 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ предусматривает право туриста 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. Моральный вред оценивается истцом в размере 30 000 рублей.

Ссылаясь на указанные обстоятельства, истец просит взыскать с ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» денежные средства, уплаченные по договору в размере 68 000 рублей; денежные средства, связанные с приобретением авиабилетов в размере 8 500 рублей; денежные средства в счет компенсации морального вреда в размере 30 000 рублей, расходы, связанные с оплатой услуг представителя в размере 15 000 рублей.

Протокольным определением Кировского районного суда <адрес> от ДД.ММ.ГГГГ в качестве соответчика привлечено ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ», в качестве третьего лица привлечена <Ф.И.О.>.

Впоследствии истец уточнил иски требования в порядке ст. 39 ГПК РФ, согласно которым просил расторгнуть договор реализации туристических услуг № R1027402, заключенный между ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» и <Ф.И.О.>. ДД.ММ.ГГГГ; взыскать солидарно с ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ», ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ в пользу <Ф.И.О.>.денежные средства, уплаченные по договору в размере 68 000 рублей; взыскать солидарно с ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ», ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ в пользу <Ф.И.О.>. Д.В. денежные средства, связанные с приобретением авиабилетов в размере 8 500 рублей; взыскать солидарно с ООО

«ОРГАНИЗАЦИЯ», ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» в пользу <Ф.И.О.>. денежные средства в счет компенсации морального вреда в размере 30 000 рублей; взыскать с ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ», ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» в пользу <Ф.И.О.>. расходы, связанные с оплатой услуг представителя в размере 15 000 рублей, пропорционально удовлетворенным требованиям.

В судебное заседание истец <Ф.И.О.>. в судебное заседание явился, исковые требования поддержал, просил их удовлетворить с учетом уточнений исковых требований.

Представитель истца Дурниев А.А., действующий на основании нотариальной доверенности, в судебное заседание явился, исковые требования просил удовлетворить с учетом уточнений исковых требований.

Представитель ответчика ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ», действующая на основании доверенности Тараканова К.А. в судебное заседание явилась, исковые требования не признала, просила в их удовлетворении отказать.

Ответчик ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» в судебное заседание своих представителей не направило, о дате, времени и месте судебного заседания извещено надлежащим образом. Согласно представленным в материалы дела возражениям на исковое заявление, полагало, что исковые требования и доводы истца не законными, необоснованными и не подлежащими удовлетворению. Утверждения истца, что ему предоставили отель отличный от забронированного ничем не подтверждаются, все доводы истца являются субъективными и голословными. Нет ни одного доказательства, подтверждающего, что истцу туристская услуга по размещению в отеле была предоставлена ненадлежащего качества, ровно как и то, что питание не соответствовало заявленному типу. Кроме того, по требованию истца и его супруги они были переселены в другой отель, стоимость проживания в котором выше, чем в изначально забронированном. Информация об изменении полетной программы была доведена до истца надлежащим образом и своевременно. В подтверждение некачественных услуг отеля Истец не представляет никаких доказательств, все претензии носят исключительно субъективный характер. Принимающей стороной и отелем подтверждается факт надлежащего оказания услуг для туристов. Согласно договору № истец получил необходимую и достаточную информацию для принятия решения о заказе туристских услуг, вошедших в туристский продукт. Бремя доказывания факта наличия недостатков услуги Законом "О защите прав потребителей" возложено на потребителя, на исполнителя возложено бремя доказать качество оказанной услуги. Таким образом, вся необходимая информация доведена до Истца и его супруги в полном объеме и надлежащего качества, все претензии относительно несоответствия предоставленного отеля и забронированного в адрес Туроператора являются необоснованными и незаконными. Доказательств обратного не представлено. Информация об условиях чартерной авиаперевозки также доведена до истца и его супруги. Требование о взыскании денежных средств в размере 8 500 рублей 00 копеек за авиабилеты по маршруту <адрес> воды не подлежит удовлетворению в полном объеме, как незаконное и необоснованное. В туристский продукт для истца и его супруги вошли конкретные туристские услуги. Для истца и его супруги был забронирован авиаперелет по маршруту <адрес> ДД.ММ.ГГГГ, однако, по техническим причинам перелет данным маршрутом не был выполнен. Однако, программа маршрута была изменена и предполагала вылет истца и его супруги ДД.ММ.ГГГГ до <адрес>, затем трансфер от <адрес> до <адрес> воды посредством автобуса. Истец и его супруга по собственной инициативе отказались от трансфера на автобусе и приобрели билеты на самолет. При этом, сроки путешествия были увеличены, дополнительная плата с истца и его супруги не взималась. Таким образом, удовлетворение данного требования за счет ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» будет являться неосновательным обогащением на стороне истца за счет нашей компании. Требование о компенсации морального вреда к ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» предъявлено незаконно и необоснованно. В связи с изложенной выше позицией, ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» никаких прав истца как потребителя не нарушало. ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» исполнило свои обязательства по предоставлению комплекса туристских услуг в полном объеме и надлежащим образом. Доказательств обратного в обоснование своих требований Истцом не представлено.

В соответствии со ст. 167 ГПК РФ суд признал возможным рассмотреть дело в отсутствие представителя ответчика ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ», не явившегося в судебное заседание.

Выслушав истца, представителя истца, представителя ответчика, исследовав и оценив представленные доказательства, суд приходит к следующему.

В силу ст.ст. 309-310, 314 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Если обязательство предусматривает или позволяет определить день его исполнения или период времени, в течение которого оно должно быть исполнено, обязательство подлежит исполнению в этот день или, соответственно, в любой момент в пределах такого периода.

В силу ст.1 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в данном Федеральном законе используются следующие основные понятия:

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 (далее - турагент);

заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Согласно ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

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 отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми

актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками также за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, - от своего имени.

Согласно ст.10 Закона «Об основах туристской деятельности в РФ», реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между турагентом (туроператором) и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В судебном заседании установлено, что ДД.ММ.ГГГГ между ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» и <Ф.И.О.>. был заключен договор реализации туристических услуг №

Согласно указанного договора истец приобрел туристическую поездку в офисе, расположенном по адресу: <адрес> на двух человек. В связи с покупкой был выдан ваучер № со следующим содержанием: туроператор: ООО ОРГАНИЗАЦИЯ Маршрут: <адрес>, срок путешествия: с ДД.ММ.ГГГГ. по ДД.ММ.ГГГГ., отель: <адрес> тип номера:, тип питания: UAI (все включено) стоимость тура составила 68 000 рублей.

Как видно из договора о реализации туристического продукта, ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» обязано своевременно предоставить заказчику необходимую достоверную информацию, обеспечивающую возможность правильного выбора туристического продукта, своевременно информировать заказчика о возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению отдельных заказанных услуг или выезда заказчика за границу; своевременно сообщить об изменениях, которые возможно произошли в расписании авиарейсов, а также в составе услуг, предоставляемых в забронированном отеле, с момента издания каталога Туроператора и до начала путешествия

Как пояснил истец в судебном заседании, прилетев в <адрес> ДД.ММ.ГГГГ по прибытию в отель <адрес> с системой питания UAI согласно договору, данный отель находится на консервации, его инфраструктура не работала включая ресепшн и основной ресторан. Ужинать отдыхающим предложили пойти в соседний отель <адрес> с системой питания AL, что крайне неудобно и не соответствовало той системе питания (UAL), что истец приобрел согласно договору.

В связи с указанными обстоятельствами ДД.ММ.ГГГГ истец обратился к представителю ОРГАНИЗАЦИЯ, который находится в отеле <адрес> и с жалобой на нарушение условий договора, с просьбой принять меры по устранению данных недостатков.

По результатам рассмотрения жалобы ДД.ММ.ГГГГ представитель ОРГАНИЗАЦИЯ, сообщил, что ДД.ММ.ГГГГ <Ф.И.О.>. и его супругу переселят в другой отель -<адрес> в <адрес> и им необходимо в 12 часов 00 минут быть с вещами на ресепшн в отеле <адрес> При этом истца попросили написать расписку о том, что они не возражают от переселения в другой отель с сохранением звездности отеля, системы питания и количества дней проживания в новом отеле.

Истцом была написана данная расписка в связи с тем, что пребывание в неработающем отеле было затруднительно. По приезду в отель <адрес> оказалось, что свободных номеров в наличии не было и <Ф.И.О.>.. и <Ф.И.О.>.. поселили в соседний отель <адрес>

Как следует из материалов дела и пояснениям сторон, что в данном отеле истец с супругой проживали с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, что соответствует 9 ночей проживания, а не 10 как указано в договоре.

ДД.ММ.ГГГГ представителями ответчика было сообщено истцу об изменении полетной программы: условия на которых заключался договор следующие: <адрес>, а в результате: <адрес>, далее автотранфером до <адрес>, что истца категорически не устраивало и не соответствовало условиям договора.

ДД.ММ.ГГГГ истцом была подана жалоба в ООО ОРГАНИЗАЦИЯ с требованием устранить нарушение прав потребителя путем предоставления авиатранфера из <адрес> <адрес> согласно условиям, заключенного сторонами договора.

Однако ответчиком не был организован авиатранфера из <адрес> <адрес> согласно условиям, заключенного сторонами договора.

В соответствии с п.1 ст.29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В силу ст.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристский продукт следует рассматривать как комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости перелета, трансфера, проживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Как видно из материалов дела, туристы были вынуждены за собственный счет оплатить авиабилеты по маршруту: <адрес> до <адрес> в размере 8 500 рублей, в связи с их неоплатой туроператором.

Таким образом, факт неисполнения договора реализации туристического продукта от ДД.ММ.ГГГГ нашел свое подтверждение в ходе рассмотрения дела судом и подтверждается представленными в материалы дела доказательствами.

В соответствии со ст.10 Федерального закона от 24.11.1996 года N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

К существенным нарушениям условий договора о реализации туристского продукта статья 17.4 указанного закона относит нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, вследствие которого он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора, в частности, неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) проживанию.

При таком положении, установив юридически значимые обстоятельства, такие как понесенные убытки в виде дополнительных расходов по перелету и покупке билетов, сокращен срок пребывания на отдыхе, что привело к существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора; истцовой стороне был предоставлен туристический продукт с иными потребительскими свойствами, отличными от сформулированного и подтвержденного листом бронирования; суд находит их достаточными и приходит к выводу о том, что договор № от ДД.ММ.ГГГГ. о реализации туристического продукта подлежит расторжению со взысканием в пользу <Ф.И.О.>. уплаченной по договору суммы в размере 68 000 рублей.

Пределы ответственности агентов перед принципалами и третьими лицами определены нормами ст. 1005 ГК РФ, согласно абз. 2 п. 1 которого предусмотрено, что по сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по сделке. При этом пунктом 4 указанной статьи установлено, что законом могут быть предусмотрены особенности отдельных видов агентского договора.

Такие особенности правового положения турагентов установлены ст. ст. 9, 10 и 10.1 Закона «Об основах туристской деятельности».

В силу ст.9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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.

Независимо от того, от чьего имени заключался договор оказания туристических услуг, абз. 3 ст.9 вышеуказанного Закона предусматривает, что туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом или иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. В соответствии с абз. 4 статьи 9 Закона туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Также в соответствии с абз. 5 названной статьи Закона туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентами в пределах своих обязанностей (полномочий).

Согласно п. 2 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В соответствии с абз. 6 ст. 9 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом.

Согласно абз. 13 ст. 9 указанного Закона, в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должна содержаться взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Таким образом, в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, устанавливается ответственность каждого из них перед туристом и иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Причем, исходя из смысла нормы, установленной п. 1 ст. 422 ГК РФ, требования обязательны к исполнению и туроператорами, и турагентами.

В соответствии с вышеуказанным туроператор ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» может нести ответственность перед истцом за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе за действия (бездействие) турагента ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» в том случае, если имелось виновное поведение последнего при условии наличия надлежащим образом оформленных правоотношений между турагентом и туроператором.

Согласно ст. 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме 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.

При таких обстоятельствах, судом установлено, что причинение туристу убытков имело место ввиду ненадлежащего исполнения туроператором своих обязательств, в связи с чем убытки понесенные истцом подлежат взысканию с туроператора ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ».

Доводы ответчика о том, что ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» исполнило свои обязательства по предоставлению комплекса туристических услуг в полном объеме и надлежащим образом, не могут быть приняты во внимание, поскольку опровергаются материалами дела.

Вместе с тем, исковые требования о взыскании компенсации морального вреда в связи с ненадлежащим исполнением ответчиком обязанности по предоставлению информации, необходимой для совершения туристской поездки и выполнению запрошенных туристских услуг, суд находит подлежащими удовлетворению, поскольку турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед потребителями за нарушение их прав установленных договором о реализации туристского продукта, прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей выполнение условий договора, что предусмотрено как указанными выше положениями Закона, так и непосредственно самим договором между сторонами.

На спорные правоотношения распространяется действие Закона «О защите прав потребителей», которым предусмотрено взыскание компенсации морального вреда за нарушение прав потребителя при оказании услуг.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Нарушение прав истца на получение достоверной информации об изменении существенных условий договора в разумный срок, по мнению суда, нашло свое подтверждение, и подтверждается как пояснениями истца, представителями сторон, так и письменными материалами дела.

Так, из пояснений истца следует, что об изменении программы тура истцы не были проинформированы до начала путешествия.

Ответчиком, в соответствии со статьями 8 - 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.56 ГПК РФ, доказательств подтверждающих надлежащее исполнение обязанности по доведению в разумный срок до истцовой стороны сведений об изменении программы тура, суду представлено не было.

При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу об удовлетворении требований истца о компенсации морального вреда в размере по 5 000 рублей.

Как разъяснил Верховный Суд РФ в п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» № 17 от 28 июня 2012 года 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).

Истцовая сторона обратилась к ответчикам с претензией о добровольном удовлетворении требований потребителей. Однако в добровольном порядке требования истца удовлетворены не были. Принимая во внимание, что подлежат удовлетворению требования

истцов в связи с нарушением их прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке, с ответчиков в пользу истцов подлежит взысканию штраф, предусмотренный п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 40 750 рублей (68000+8500+500*50%).

В соответствии со ст. 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах. При определении суммы, подлежащей взысканию в возмещение расходов по оплате услуг представителя, суд исходит из среднего уровня оплаты аналогичных услуг, при этом суд учитывает степень, сложности гражданского дела, объем проведенной представителем работы, количество судебных заседаний, в которых представитель принимал участие.

Таким образом, с учетом конкретных обстоятельств дела, суд признает расходы на оплату услуг представителя в размере 15 000 рублей обоснованными и подлежащими удовлетворению.

В силу 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.

Поскольку истец был освобожден от уплаты госпошлины в силу положений п.п. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ, таковая взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов.

С учетом удовлетворенной части иска размер государственной пошлины, подлежащий взысканию с ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» составляет 2495 рублей.

Руководствуясь ст.ст. 12, 194-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Взыскать с ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» в пользу <Ф.И.О.>.. сумму уплаченную по договору в размере 68000 рублей, расходы на приобретение билетов в размере 8500 рублей, моральный вред в размере 5000 рублей, штраф в размере 40750 рублей, расходы на представителя в размере 15000 рублей, в удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с ООО «ОРГАНИЗАЦИЯ» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 2495 рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционную инстанцию Ростовского областного суда через Кировский районный суд г.Ростова-на-Дону в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме, путем подачи апелляционной жалобы.

Решение в окончательной форме изготовлено 18 марта 2016 года.

СУДЬЯ: