

**РЕШЕНИЕ**

**Именем Российской Федерации**

ДД.ММ.ГГГГ Октябрьский районный суд <адрес> в составе:  
председательствующего судьи Барышниковой Н.В.,  
при секретаре ФИО4,  
с участием представителя истца ФИО5, представителя ответчика ФИО6,  
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску ФИО1 к обществу с ограниченной ответственностью «Раз Два-Тур», обществу с ограниченной ответственностью «РоссТур», акционерному обществу «ЕРВ Туристическое страхование» о защите прав потребителей,

**УСТАНОВИЛ:**

Истец ФИО1 обратилась в суд с иском к ООО «Раз Два-Тур» о защите прав потребителей. В обоснование исковых требований, указала, что ДД.ММ.ГГГГ между ФИО1 и ООО «Раз Два-Тур» был заключен договор о реализации туристического продукта № RD-3429617, сумма которого составляет 102700 рублей по направлению Екатеринбург-Бангкок, Тайланд, Паттайя на двоих человек с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ. ДД.ММ.ГГГГ истец внесла 51000 рублей, ДД.ММ.ГГГГ истец оплатила оставшуюся часть в размере 51700 рублей. ДД.ММ.ГГГГ турагент из ООО «Раз Два-Тур» сообщил ФИО1, что они работают через ООО «РоссТур», а в связи со сложившейся ситуацией с данной организацией, они не смогут реализовать договор № RD-3429617. В соответствии с п.п. 5.1, п.п. 5.4, п. 5 договора истец имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке. На основании вышеизложенного истец просит взыскать с ответчика ООО «Раз Два-Тур» в свою пользу денежные средства в размере 102700 рублей, уплаченные за туристический продукт по договору № RD-3429617, компенсацию морального вреда в сумме 30000 рублей, штраф за невыполнение в добровольном порядке обязанности удовлетворить требования потребителя.

Определением от ДД.ММ.ГГГГ к участию в деле в качестве соответчиков привлечены ООО «РоссТур» и АО «ЕРВ Туристическое страхование».

Истец ФИО1 в судебное заседание не явилась. Извещалась о времени и месте судебного заседания надлежащим образом, направила своего представителя, для участия в судебном заседании.

Представитель истца ФИО5 в судебном заседании искивые требования уточнил, а именно просил взыскать с ООО «Раз Два-Тур», ООО «РоссТур», АО «ЕРВ Туристическое страхование» в пользу ФИО1 денежные средства в размере 54161 рубль 52 копейки, компенсацию морального вреда в сумме 30000 рублей, штраф за невыполнение в добровольном порядке обязанности удовлетворить требования потребителя. Дополнительно указал, что в декабре 2018 года от ответчика «ЕРВ Туристическое страхование» была перечислена сумма страхового возмещения в размере 48538 рублей 48 копеек, в связи с чем сумма подлежащая взысканию с ответчиков в пользу ФИО1 54161 рубль 52 копейки.

Представитель ответчика ООО «Раз Два-Тур» - ФИО6 в судебном заседании заявленные искивые требования признала в части агентского вознаграждения, а именно в размере 6177 рублей, которая истцу перечислена не была. Ответственность в оставшейся сумме должен нести туроператор - ООО «РоссТур».

В судебное заседание ответчик ООО «РоссТур» не явился. О времени и месте судебного заседания был извещен надлежащим образом судебной повесткой, о причинах неявки суд не известил, об отложении дела не просил.

Ответчик АО «ЕРВ Туристическое Страхование» в судебное заседание не явился, представил пояснения на исковое заявление, в котором пояснили, что ДД.ММ.ГГГГ между истцом и ООО «Раз Два-Тур» был заключен договор № RD-3429617, туроператором, сформировавшим туристический продукт (путешествие в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ в Королевство Тайланд) является ООО «РоссТур». ДД.ММ.ГГГГ между АО «ЕРВ Туристическое страхование» и ООО «РоссТур» был заключен договор № ГОТО-016/18 страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта. Размер финансового обеспечения 50000000 рублей. ДД.ММ.ГГГГ ООО «РоссТур» публично объявило о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения обязательств по договорам о реализации туристического продукта. Таким образом, страховой случай для всех туристов, которым был причинен реальный ущерб по причине неисполнения туроператором ООО «РоссТур» своих обязательств по договорам о реализации туристического продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристического продукта, наступил ДД.ММ.ГГГГ. Согласно ст. 17.5 ФЗ от ДД.ММ.ГГГГ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в случаях неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и иным заказчиком и наличия основания для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист или его законный представитель и иной заказчик вправе в пределах размера финансового обеспечения ответственности туроператора предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. Письменное требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии может быть предъявлено туристом и (или) иным заказчиком страховщику либо гаранту, предоставившим финансовое обеспечение ответственности туроператора, в течение срока исковой давности по основанию, возникшему в период срока действия финансового обеспечения ответственности туроператора. Требование истца о выплате страхового возмещения и приложенные к нему документы поступили к Страховщику АО «ЕРВ Туристическое страхование» только ДД.ММ.ГГГГ, то есть уже после закрытия «первого» реестра требований. Требование истца было включено Страховщиком во «второй» реестр требований. При этом, сумма финансового обеспечения туроператора ООО «РоссТур», после закрытия «первого» реестра требований и осуществления выплат, составила 11265185 рублей 58 копеек. Однако, общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, туристам и (или) иным заказчикам, включенным во «второй» реестр требований, составила 23835410 рублей 94 копейки, то есть существенно превысила оставшуюся сумму финансового обеспечения ответственности туроператора, в связи с чем, удовлетворение требований туристов и (или) иных заказчиков «второго» реестра осуществлялось Страховщиком пропорционально. ДД.ММ.ГГГГ истцу было выплачено страховое возмещение в размере 48538 рублей 48 копеек. Таким образом, обязательства по договору

страхования, заключенному между АО «ЕРВ Туристическое Страхование» и ООО «РоссТур», страховщиком полностью исполнены.

Информация о времени и месте рассмотрения дела была заблаговременно размещена на официальном сайте Октябрьского районного суда <адрес> в сети Интернет: <https://oktiabrsky--svd.sudrf.ru>.

С учётом мнения участвующих в деле лиц и в соответствии со статьей 167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд признал возможным рассмотрение дела по существу в отсутствие не явившихся лиц, надлежащим образом извещенных о времени и месте судебного заседания.

Заслушав пояснения представителя истца ФИО5, представителя ответчика ФИО6, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Судебная защита прав туристов осуществляется в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ N 2300-1 "О защите прав потребителей", главы 39 Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

В соответствии со статьей 1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туристская деятельность представляет собой туроператорскую и турагентскую деятельность по организации путешествий. Туроператорами являются юридические лица, осуществляющие деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Под туристским продуктом понимается комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта. При этом туроператор продает потребителю только туристическую путевку, которая дает право потребителю воспользоваться вышеуказанными услугами. По условиям договора о туристическом обслуживании туроператор сам не оказывает каких-либо услуг, поскольку услуги потребителю оказывают иные организации и лица, указанные туроператором - перевозчик, отель и т.д.

В силу статьи 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом 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 также отвечает перед туристами за действия (бездействие) третьих лиц, если нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Туроператор несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

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.

На основании статьи 10.1 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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.

Судом установлено, что ДД.ММ.ГГГГ между ООО «Раз Два-Тур» (агентство) и ФИО1 (турист) был заключен договор о реализации туристического продукта № RD-3429617 (о подборе, бронировании и приобретении тура Турагентом в интересах Туриста), по условиям которого, агентство, действуя от своего имени, бронирует у Туроператора и передает Туристу права на заказанный им туристический продукт – комплекс туристических услуг, состав, потребительские свойства и существенные условия которого указываются в согласованном сторонами листе бронирования.

Из пункта 3.3 названного договора следует, что общая цена туристского продукта, забронированного туристом и переданного агентству по договору, указывается в листе бронирования и в туристической путевке. Заявка оплачивается в рублях, цена турпродукта формируется и определяется туроператором и может быть установлена как в рублях, так и в иностранной валюте, но в рублевом эквиваленте по внутреннему курсу туроператора. В случае несвоевременной оплаты тура в полном объеме или рассрочку внутренний курс валюты туроператора может быть изменен, изменены топливные или консульские сборы, или иные издержки, соответственно стоимость договора пересчитывается как в сторону увеличения, так в сторону уменьшения. В таком случае цена договора меняется, турист вправе принять такие изменения, либо письменно расторгнуть настоящий договор, с возмещением фактически понесенных расходов агентству. В случае отсутствия соответствующего туристического продукта агентство предлагает туристу альтернативный туристический продукт, отвечающий потребительским свойствам, указанным в заявке на бронирование. В случае отказа туриста от альтернативного туристического продукта, договор считается расторгнутым по соглашению сторон, и агентство полностью возвращает туристу внесенные при заключении договора денежные средства.

Как установлено в судебном заседании и подтверждается материалами дела, туроператором является ООО «РоссТур», который зарегистрирован в Едином федеральном реестре туроператоров, сведения о котором размещены на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти – Федерального агентства по туризму (РОСТУРИЗМ).

Данные обстоятельства сторонами не оспариваются.

Из представленных документов следует, что между сторонами возникли правоотношения в рамках договора реализации туристического продукта. При этом, в соответствии с положениями ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации договор реализации туристического продукта является одним из видов договора оказания услуг. Таким образом, возникшие между сторонами правоотношения регулируются положениями гражданского кодекса, Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", а также ввиду приобретения туристического продукта для личных нужд, и положениями Закона РФ от ДД.ММ.ГГГГ № \*\*\*\*\* «О защите прав потребителей».

В силу положений статьи 9 Закона, независимо от того, от чьего имени заключался договор оказания туристических услуг (абзац 3 статьи 9 Закона), 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 абзацем 4 данной статьи

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. Также в соответствии с абзацем 5 статьи 9 Закона туроператор отвечает перед туристами и (или) иными заказчиками за действия (бездействие), совершенные от имени туроператора его турагентом в пределах своих обязанностей (полномочий).

Указанные положения Закона развивают пункт 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", в котором указано, что 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 неказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристический продукт, независимо от того, кем должны были оказываться эти услуги, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо).

Судом установлено и следует из материалов дела, ДД.ММ.ГГГГ между туроператором ООО "Развтие общественной системы сервиса и туризма" (ООО «РоссТур») и турагентом ООО "Раз Два-Тур" заключен договор о реализации туристского продукта № \*\*\*\*\*, в рамках которого турагент, действуя от своего имени, но по поручению и за счет туроператора обязуется за вознаграждение осуществить юридические и иные действия по бронированию у туроператора и реализации туристам или иным заказчиком туристического продукта туроператора. ДД.ММ.ГГГГ истцом в ООО "Раз Два-Тур" заказана туристическая поездка в Таиланд на 14 ночей на период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, определена цена указанного тура в размере 102 700 рублей.

Истец ФИО1 выполнила свои обязательства по договору в полном объеме, оплатила денежную сумму в размере 102 700 рублей, что подтверждается квитанцией к ПКО № RP-3429617-1 от ДД.ММ.ГГГГ на сумму 51000 рублей, квитанцией к ПКО № RP-3429617-1 от ДД.ММ.ГГГГ на сумму 51700 рублей.

ДД.ММ.ГГГГ истец обратился к АО «ЕРВ Туристическое страхование» о выплате страхового возмещения по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта в связи с наступлением предусмотренного в договоре страхования события, обладающего признаками страхового случая.

ДД.ММ.ГГГГ истец обратился к ответчику ООО «Раз Два-Тур» с требованием о расторжении договора о реализации туристического продукта №RD-3429617 от ДД.ММ.ГГГГ, в связи с тем, что ООО «РоссТур» не может реализовать договор № RD-3429617 от ДД.ММ.ГГГГ. ДД.ММ.ГГГГ Договор был расторгнут, однако, требования истца о возврате оплаченной стоимости путевки удовлетворены не были.

До настоящего времени ответчик ООО «РоссТур», как турагент, требования истца не удовлетворил.

Из пояснений представителя ответчика, а также из материалов дела следует, что ООО «Раз Два-Тур» исполнил обязательства по договору и оплатил денежную сумму в размере 96523 рубля туроператору ООО «РоссТур». Однако, агентское вознаграждение в размере 6177 рублей, возвращено ФИО1 не было, на настоящий момент ООО «Раз Два-Тур» готово его вернуть, в связи с чем в данной части требования признали.

Сумма в размере 6177 рублей является обязательством ООО «Раз Два-Тур», которое до настоящего времени не выполнено и подлежит взысканию в пользу истца.

ДД.ММ.ГГГГ ответчик АО «ЕРВ Туристическое страхование» выплатило страховое возмещение в размере 48 538 рублей 48 копеек, что подтверждается платежным поручением № \*\*\*\*\* от ДД.ММ.ГГГГ, что также подтвердил представитель истца ФИО5

Сумма в размере 47 984 рубля 52 копейки (102700-48538,48-6177) является обязательством туроператора ООО «РоссТур», которое не выполнено до настоящего времени.

При таких обстоятельствах, суд считает, что исковые требования истца о взыскании с ответчика денежных средств за неисполненное обязательство, подлежат частичному удовлетворению, а именно с ответчика ООО «Раз Два-Тур» агентское вознаграждение в сумме 6177 рублей (11,40%), с ответчика ООО «РоссТур» в сумме 47984 рубля 52 копейки (88,60%).

Разрешая требования истца ФИО1 о компенсации морального вреда, суд приходит к следующему.

Согласно ст. 151 Гражданского кодекса Российской Федерации если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

Такая компенсация при нарушении имущественных прав установлена и Законом РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст.15 названного Закона 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 судебном заседании установлено, что истцу ФИО1 причинен моральный вред вследствие не выполнения требований потребителя. Вина ответчика в этом нашла свое подтверждение, в связи с чем, требования истца о компенсации морального вреда законны и обоснованы.

Определяя размер подлежащего возмещению морального вреда, суд принимает во внимание отношение ответчика к разрешению возникшего спора и его нежелание урегулировать с потребителем данный вопрос в течение длительного срока, переживания истца по поводу сложившейся ситуации, в связи с чем, истец испытывала

нравственные страдания. С учетом изложенных обстоятельств, суд определяет размер компенсации морального вреда в сумме 4 000 рублей.

Так как исковые требования истца удовлетворены судом к ответчику ООО «Раз Два-Тур» на 11,40%, к ответчику ООО «РоссТур» на 88,60%, то к взысканию с ответчика ООО «Раз Два-Тур» в пользу истца подлежит компенсация морального вреда в сумме 456 рублей, с ответчика ООО «РоссТур» в пользу истца подлежит компенсация морального вреда в сумме 3544 рубля.

В соответствии с 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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Согласно п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от ДД.ММ.ГГГГ N 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).

Из материалов дела следует, что истец ФИО1 обращалась с претензией о досудебном урегулировании спора, однако ее требования удовлетворены не были.

В связи с тем, что ответчиком не были в добровольном порядке удовлетворены требования ФИО1 с ответчика ООО «Раз Два-Тур» подлежит взысканию штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, которая составляет 3 316 рублей 50 копеек  $((6177+456)/2)$ , с ответчика ООО «РоссТур» подлежит взысканию штраф в размере 50 % от суммы присужденной судом в пользу потребителя, которая составляет 25764 рубля 26 копеек  $((47984,52+3544)/2)$ .

В соответствии с ч. 1 ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации 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.

На основании статей 88, 91, 94, 98, 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, статьи 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации, с ответчика ООО «Раз Два-Тур» в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 700 рублей (400 рублей – за требование имущественного характера, 300 – за требование не имущественного характера), с ответчика ООО «РоссТур» в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 1 939 рублей 54 копейки (1 639 рублей 54 копейки – за требование имущественного характера, 300 – за требование не имущественного характера).

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

#### **РЕШИЛ:**

Исковые требования ФИО1 к обществу с ограниченной ответственностью «Раз Два-Тур», обществу с ограниченной ответственностью «РоссТур», акционерному обществу «ЕРВ Туристическое страхование» о защите прав потребителей – удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Раз Два-Тур» в пользу ФИО1 денежные средства, уплаченные за туристический продукт в сумме 6177 (шесть тысяч сто семьдесят семь) рублей, компенсацию морального вреда 456 (четыреста пятьдесят шесть) рублей, штраф в сумме 3316 (три тысячи триста шестнадцать) рублей 50 копеек.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «РоссТур» в пользу ФИО1 денежные средства, уплаченные за туристический продукт в сумме 47984 (сорок семь тысяч девятьсот восемьдесят четыре) рубля 52 копейки, компенсацию морального вреда в сумме 3544 (три тысячи пятьсот сорок четыре) рубля, штраф в сумме 25764 (двадцать пять тысяч семьсот шестьдесят четыре) рубля 26 копеек.

В остальной части исковых требований ФИО1 - отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Раз Два-Тур» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 700 (семьсот) рублей.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «РоссТур» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 1939 (одна тысяча девятьсот тридцать девять) рублей 54 копейки.

Решение может быть обжаловано в Свердловский областной суд в течение месяца со дня принятия решения судом в окончательном форме путем подачи апелляционной жалобы через Октябрьский районный суд <адрес>.

**Председательствующий Н.В.Барышникова**