

Дело №33АП-2078/13  
Докладчик Загоруйко Л.В.

Судья первой инстанции:  
Беляева СВ.

## АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

03 июля 2013 года

город Благовещенск

Судебная коллегия по гражданским делам Амурского областного суда в составе:  
председательствующего: Загоруйко Л.В.

судей коллегии: Маньковой В.Э., Щеголевой М.Э.

при секретаре: Малик М.А.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по апелляционной жалобе представителя ООО «Пегас Хабаровск» на решение Благовещенского городского суда от 28 марта 2013 года.

Заслушав дело по докладу судьи Загоруйко Л.В., выслушав пояснения представителя М. – М. действующей на основании доверенности, представителя ООО «Амур Тревел» действующей на основании доверенности, судебная коллегия

### УСТАНОВИЛА:

Истец М. обратился в суд к ООО «Амур. Тревел», ООО «Пегас Хабаровск» с иском о защите прав потребителей, взыскании компенсации морального вреда.

В обоснование требований указал, что 26 июля 2012 года заключил с ООО «Амур Тревел» договор № 2302-2012 по приобретению туристической путевки на двух человек. В соответствии с вышеуказанным договором истец приобрел туристический продукт по маршруту Благовещенск-Пхукет-Благовещенск с 25 октября 2012 года по 07 ноября 2012 года. Общая сумма договора составила 119 000 рублей, оплата по договору была произведена им в полном объеме. 17 октября 2012 года в результате травмы истец попал в больницу, в связи с чем был вынужден отказаться от поездки. В этот же день, то есть 17 октября 2012 года менеджер ООО «Амур Тревел» был проинформирован об отказе от тура по независящим от него обстоятельствам. 18 октября 2012 года было направлено заявление о расторжении договора и о возврате в полном объеме денег, уплаченных по данному договору, приложена копия медицинской справки. В установленный законом «О защите прав потребителей» 10-дневный срок ООО «Амур Тревел» денежные средства не вернуло, чем нарушило права М. как потребителя. Денежные средства были возвращены М. только 07 ноября 2012 года, но не в полном объеме, а только 89 097 рублей 40 копеек, в то время как с истца было удержано 29 902 рубля 60 копеек. Каких-либо объяснений, на каком основании были удержаны данные денежные средства, а так же документальных подтверждений своих расходов ни ООО «Амур Тревел», ни ООО «Пегас Туристик» истцу не представили. Кроме того, при заключении договора № 2302-2012 от 26 июля 2012 года права истца были нарушены тем, что в договоре отсутствовали его существенные условия - наименование туроператора, его почтовый адрес, способы связи с ним. Кроме того, ООО «Амур Тревел» нарушило права истца как потребителя, включив в договор условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

В связи с допущенными ООО «Амур Тревел» и ООО «Пегас Хабаровск» нарушениями

истец испытывал физические страдания, вызванные тем, что его супруга вместо того, чтобы находиться рядом с ним в больнице и ухаживать за ним, вынуждена была тратить время на визиты в турагентство, выяснения причин не возврата денежных средств, консультации адвокатов, а так же нравственные страдания, вызванные переживаниями за значительные для него денежные средства, невозможностью потратить эти деньги на лечение. Причиненный моральный вред оценивает в 30 000 рублей, по 15 000 рублей с каждого из ответчиков.

Учитывая вышеизложенное, просил взыскать с ответчиков в солидарном порядке денежные средства в размере 29 902 рубля 60 копеек, неустойку в сумме 76 983 рубля 90 копеек согласно п. 3 ст. 31 Закона «О защите прав потребителей», проценты за пользование чужими денежными средствами 888 рублей 05 копеек, компенсацию морального вреда в размере 15 000 с каждого ответчика.

В заседании суда первой инстанции истец на заявленных требованиях настаивал. Третье лицо М. заявленные требования поддержала.

Представитель ответчика ООО «Амур Тревел» с иском не согласился, в обоснование своей позиции указал, что ООО «Амур Тревел» (турагент) действует от своего имени за счет и по поручению туроператора, то есть не формирует туристический продукт самостоятельно. Туроператором является ООО «Пегас Хабаровск». Между ООО «Амур Тревел» и ООО «Пегас Хабаровск» заключен агентский договор № 2011-2012 от 10 ноября 2011 года, согласно которого агент обязуется за вознаграждение совершать от своего имени по поручению турфирмы реализацию туристического продукта. Согласно п.2.1.6 агентского договора, ООО «Пегас Хабаровск» обязуется выплатить агенту вознаграждение. Таким образом, денежные средства, уплаченные истцом по договору, за вычетом своего агентского вознаграждения ООО «Амур Тревел» перечислило туроператору ООО «Пегас Хабаровск» на основании выставленного последним счета № Н16673 от 30 июля 2012 года, что подтверждается платежным поручением № 354 от 30 июля 2012 года на сумму 106795, при этом сумма агентского вознаграждения, которое получило ООО «Амур Тревел» составила 12 205 рублей.

После получения заявления об отказе от исполнения договора ООО «Амур Тревел» добровольно возвратило истцу агентское вознаграждение в размере 12 205 рублей, что последним не оспаривается. Так же истец получил от ООО «Амур Тревел» 76 892 рубля 40 копеек от туроператора ООО «Пегас Хабаровск». На просьбу ООО «Амур Тревел» предоставить расчет фактически понесенных расходов, ООО «Пегас Хабаровск» ответило о невозможности предоставить расчет понесенных затрат, поскольку данная информация может быть предоставлена только по запросу компетентных органов. Каких-либо документов, подтверждающих размер фактических расходов, связанной с организацией поездки истца ООО «Амур Тревел» самостоятельно получить не может, поскольку само не вступало в отношения с авиакомпанией, иностранными контрагентами, а является контрагентом по продаже туров.

Учитывая данные обстоятельства, полагает, что требование истца к ООО «Амур Тревел» о взыскании неустойки и просрочку возврата полностью уплаченной за турпродукт суммы, а так же о взыскании штрафа согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», не основано на законе и не подлежат удовлетворению. Кроме того, полагает заявленный истцом размер неустойки явно несоразмерным последствиям допущенных нарушений. Указывает, что при заключении договора истцу было предложено оформить страховку от невыезда, страховая выплата по которой бы в случае отказа истца от поездки по состоянию здоровья покрыла бы затраты, однако истец от данной услуги отказался.

Исходя из вышеизложенного, просил в удовлетворении заявленных требований отказать.

Представитель Роспотребнадзора по Амурской области указал на обоснованность заявленных истцом требований, возможность их удовлетворения с учетом того, что неустойка рассчитана истцом неверно.

Представитель ответчика 000 «Пегас Хабаровск» в заседание суда первой инстанции не явился, в письменном отзыве на исковое заявление указал, что согласно п. 2.2.2 агентского договора, заключенного между 000 «Амур Тревел» и 000 «Пегас Хабаровск», в случае аннуляции бронированных по заявке агента турпродуктов по инициативе агента или туриста, а так же в случае невозможности данным туристом совершить поездку по любым причинам, не зависящим от 000 «Пегас Хабаровск», турфирма вправе удержать с агента свои фактические расходы, включая штрафы и другие финансовые санкции, предъявляемые турфирме третьими лицами, в связи с отказом от поездки. Кроме того, указывает, что 000 «Пегас Хабаровск» самостоятельно не формирует туристический продукт под торговым знаком «PEGAS touristic», сформированный иностранным туроператором (компанией «PGS International limited» - «Пи Джи Эс Интернэшнл Лимитед») юридическим лицом по законодательству Соединенного королевства Великобритании и Северной Ирландии на основании агентского контракта. В соответствии с контрактом, заключенным между 000 «Пегас Хабаровск» и иностранным туроператором, иностранный туроператор выставляет инвойс за пакет туристических услуг, в данном случае был выставлен инвойс, в который входила оплата туруслуг и для туристов М.

Кроме того, согласно условиям данного контракта, оплата туристических услуг производится 100% авансовым платежом в рублях, таким образом, при поступлении денежных средств 30 июля 2012 года от агентства 000 «Амур Тревел», данная сумма была переведена иностранному оператору в счет оплаты тура, что подтверждается платежным поручением № 2059 от 30 июля 2012 года. После отказа истца от тура компания «PGS International limited» возвратила 000 «Пегас Хабаровск» денежные средства за тур, кроме своих фактически понесенных расходов (расходов по оплате 50 % стоимости забронированной гостиницы) в размере 29 902 рубля 60 копеек, указанные денежные средства были возвращены М. Таким образом 000 «Пегас Хабаровск» вернуло все причитающиеся по договору денежные средства и удержало фактически понесенные расходы. На основании изложенного, считает свои обязательства по оплате туруслуг исполненными в полном объеме и не требующими каких-либо дополнительных доказательств, поскольку все бухгалтерские документы, иная финансовая документация, подтверждающая обоснованность позиции, предоставлена суду в полном объеме. Указывает на необходимость снижения неустойки, кроме того, отмечает недопустимость наложения двух мер гражданско-правовой ответственности в виде неустойки и процентов за пользование чужими денежными средствами. Полагает необоснованно завышенной сумму компенсации морального вреда, заявленную истцом, так как действиями ответчика физические и нравственные страдания истцу причинены не были. Не согласен с требованиями о взыскании штрафа в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей», а так же судебных расходов. Учитывая вышеизложенное, просит в удовлетворении требований М. отказать в полном объеме. Данные туроператора были указаны в заявке на турпродукт, являющийся неотъемлемым приложением к договору.

Решением Благовещенского городского суда от 28 марта 2013 года иски требования М. удовлетворены частично: с 000 «Амур Тревел» в пользу Маракасова Ю.В. взыскана неустойка в сумме 1 500 рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 545 рублей 42 копейки, компенсация морального вреда в сумме 1 500 рублей, штраф в размере 1772 рубля 71 коп, итого 5318 рублей 13 коп.

С ООО «Пегас Хабаровск» в пользу М. взысканы денежные средства в сумме 29 902 рубля 60 копеек, неустойка в сумме 2 000 рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами в сумме 342 рубля 63 копейки, компенсация морального вреда в размере 2 000 рублей, штраф в сумме 17 122 рубля 61 копейка, всего взыскано 51 367\*рублей 84 копейки. В удовлетворении остальной части исковых требований отказано. Разрешен вопрос о взыскании государственной пошлины.

В апелляционной жалобе представитель ООО «Пегас Хабаровск» с указанным решением не согласился, ставит вопрос о его отмене. Приводит доводы о том, что суд не принял во внимание доказательства фактически понесенных ответчиком расходов: инвойс в котором указана фактически оплаченная ответчиком стоимость туристического продукта, копия платежного поручения, письмо иностранного оператора, согласно которому расходы иностранного оператора составили 910 долларов. Кроме того, указывается на то, что суд первой инстанции необоснованно оставил без удовлетворения ходатайство истца об отложении судебного заседания. Ответчик также не соглашается со взысканной в пользу истца неустойкой и процентами за пользование чужими денежными средствами, полагает, что законных оснований для наложения на ответчика двух мер гражданско-правовой ответственности не имелось, так как ООО «Пегас Хабаровск» были исполнены все обязательства. Кроме того, полагает, что компенсация морального вреда взыскана с ответчика необоснованно, так как ООО «Пегас Хабаровск» предприняло все возможные меры для урегулирования данной ситуации, в то время как истцом не был доказан факт причинения нравственных или физических страданий.

В возражениях на апелляционную жалобу М. с доводами жалобы не согласен, указывает, что ООО «Пегас Хабаровск» не было представлено достоверных, допустимых и достаточных доказательств фактически понесенных по делу расходов, полагал законным взыскание с ответчика неустойки и процентов за пользование чужими денежными средствами, приводит доводы о том, что действиями ответчика ему был причинен нравственные страдания, вызванные переживаниями по поводу не возврата денег, что осложняло течение болезни, ухудшало самочувствие. Просил в удовлетворении апелляционной жалобы ООО «Пегас Хабаровск» отказать.

В заседании суда апелляционной инстанции представитель ООО «Амур Тревел» не поддержала доводы апелляционной жалобы ООО «Пегас Хабаровск».

Представитель истца – М. с доводами жалобы не согласилась, полагала решение Благовещенского городского суда оставить без изменения, а апелляционную жалобу ООО «Пегас Хабаровск» - без удовлетворения.

ООО «Пегас Хабаровск», будучи надлежаще уведомленным о времени и месте судебного заседания, что подтверждается сведениям отслеживания почтовых отправок, согласно которым извещение было вручено адресату 30 июня 2013 года, своего представителя для участия в деле не направило, ходатайств об отложении судебного заседания не заявляло.

Иные лица, участвующие в деле, в суд апелляционной инстанции не явились, извещения о времени и месте рассмотрения апелляционной жалобы направлены в их адрес заблаговременно по адресам места нахождения и места жительства, в соответствии со ст. 167 и ч. 1 ст. 327 ГПК РФ неявка лиц, участвующих в деле, не является препятствием к рассмотрению дела.

Обсудив доводы апелляционной жалобы, изучив материалы дела и проверив решение суда в соответствии с ч.1 ст. 327.1 ГПК РФ в пределах доводов апелляционной жалобы и возражений на неё, судебная коллегия не находит оснований для его отмены.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 26 июля 2012 года между М. (заказчик)

и ООО «Амур Тревел» (турагент) был заключен договор № 2302-2012 по приобретению туристической путевки на двух человек. Поскольку М. вступая в правоотношения с турагентом, приобрел туристический продукт исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, то возникшие между сторонами отношения регулируются положениями Федерального закона РФ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», а также Закона РФ «О защите прав потребителей».

Стоимость поездки в размере 119 000 рублей была оплачена истцом в кассу ООО «Амур Тревел» в два этапа, что подтверждается квитанциями к приходно-кассовым ордерам от 26 июля 2012 года № nat00000089, от 27 июля 2012 года № nat00000091.

Согласно ст. 32 Закона РФ 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.

В соответствии со ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 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 исходили стороны при заключении договора, в том числе и в случае невозможности совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Судом первой инстанции установлено, что М. 17 октября 2012 года в результате травмы попал в больницу, где находился на стационарном лечении, таким образом, по независящим от него обстоятельствам, 18 октября 2012 года им совместно с супругой было подано заявление о расторжении договора, заключенного с ООО «Амур Тревел».

Разрешая требования М. о взыскании с ООО «Пегас Хабаровск» невыплаченной суммы за приобретенную путевку, суд исходил из того, что М. от ООО «Амур Тревел» были получены денежные средства в размере 89 097 рублей 40 копеек, однако оставшиеся 29 902 рубля 60 копеек истцу ответчиком возвращены не были. Вместе с тем, оценив в совокупности имеющиеся в деле доказательства, суд первой инстанции пришел к выводу о том, что ответчиком не был доказан размер фактически понесенных им затрат, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В апелляционной жалобе представитель ответчика не соглашается с данными выводами суда первой инстанции, указывает, что ООО «Пегас Хабаровск» был представлен инвойс № rxthailand00305 от 25 октября 2012 года, в который входила оплата туруслуг для истцов по заявке 4852747, копия платежного поручения о перечислении аванса за услуги по контракту № 216-11 от 08 декабря 2010 года между ООО «Пегас Хабаровск» и «PGS International limited», в данный аванс также входила оплата тура для истца по заявке № 4852747, а так же электронное письмо, согласно которому расходы иностранного оператора составляют 910 долларов.

Доводы апелляционной жалобы в данной части судебная коллегия находит несостоятельными, так как, оценив указанные доказательства, в соответствии со ст. 67 ГПК РФ, суд первой инстанции пришел к обоснованному выводу о том, что данные документы не могут быть приняты судом в качестве доказательств в связи с тем, что они не заверены надлежащим образом, не предоставлены их оригиналы, не переведены на русский язык. Вместе с тем, суд учел, что в материалах дела имеется справка, выданная директором по продажам и маркетингу сети отелей и курортов «Ависта» о том, что сеть отелей и курортов согласилась отменить бронирование номера на имя М. и М. без

каких-либо финансовых претензий в связи с непредвиденными медицинскими причинами.

Ст. 56 ГПК РФ установлена обязанность сторон доказать те обстоятельства, на которые они ссылаются как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Согласно ст. 67 ГПК РФ, суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств. При оценке копии документа или иного письменного доказательства суд проверяет, не произошло ли при копировании изменение содержания копии документа по сравнению с его оригиналом, с помощью какого технического приема выполнено копирование, гарантирует ли копирование тождественность копии документа и его оригинала, каким образом сохранялась копия документа. Суд не может считать доказанными обстоятельства, подтверждаемые только копией документа или иного письменного доказательства, если утрачен и не передан суду оригинал документа.

Таким образом, выводы суда первой инстанции о недоказанности размера фактически понесенных расходов ООО «Пегас Хабаровск» являются правильными, оснований не соглашаться с данными выводами у судебной коллегии не имеется.

Доводы апелляционной жалобы о несогласии с взысканной с ответчика неустойкой судебная коллегия находит несостоятельными по следующим основаниям.

Согласно ст. 330 ГПК РФ, 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.

Неустойка за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги) установлена ст. 31 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-Г"О защите прав потребителей".

Так как ответчиком истцу не были в установленный законом 10-дневный срок возвращены денежные средства в связи с расторжением договора, выводы суда первой инстанции о взыскании предусмотренной законом неустойки являются правильными.

Довод апелляционной жалобы о том, что суд неправомерно применил к ответчику несколько мер гражданско-правовой ответственности, а именно, одновременно взыскал неустойку и проценты за пользование чужими денежными средствами, не может быть принят судебной коллегией, поскольку принятие указанных мер ответственности прямо предусмотрено в ГК РФ, а также ФЗ "О защите прав потребителей".

Кроме того, в силу п. 34 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" в денежных обязательствах, возникших из гражданско-правовых договоров, предусматривающих обязанность должника произвести оплату товаров (работ, услуг) либо уплатить полученные на условиях возврата денежные средства, на просроченную уплатой сумму могут быть начислены проценты на основании статьи 395 ГК РФ. Неустойка за одно и то же нарушение денежного обязательства может быть взыскана одновременно с процентами, установленными данной нормой, только в том случае, если неустойка носит штрафной характер и подлежит взысканию помимо убытков, понесенных при неисполнении денежного обязательства.

В апелляционной жалобе заявитель ссылается на то, что суд необоснованно принял решение о взыскании с ООО «Пегас Хабаровск» компенсации морального вреда. Данные доводы судебная коллегия находит несостоятельными в связи со следующим.

Гражданское законодательство, предусматривая в качестве способа защиты гражданских прав компенсацию морального вреда, устанавливает общие принципы для определения размера такой компенсации.

Так из смысла ст. 1101 ГК РФ, а так же из разъяснений, данных в п. 8 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда" следует, что размер компенсации зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств. При определении размера компенсации морального вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Степень нравственных или физических страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств причинения морального вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий.

Разрешая требования о компенсации морального вреда, суд первой инстанции учел, что истец испытал страдания в связи с нахождением в больнице, его супруга была вынуждена тратить время на походы в турагенство, консультации адвокатов, вместо того, чтобы ухаживать за ним, нравственные страдания также были причинены в связи с переживаниями за значительную часть денег. Учитывая данные обстоятельства, а так же то, что ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителя», ст. 6 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в РФ» предусмотрено право на компенсацию морального вреда, выводы суда первой инстанции о взыскании 2000 рублей в качестве компенсации морального вреда являются обоснованными.

Ссылка представителя ответчика, что судом первой инстанции было необоснованно оставлено без удовлетворения ходатайство истца об отложении судебного заседания с 28 марта 2013 года на более поздний срок в связи с удаленностью от места проведения процесса, не может являться основанием для отмены решения суда первой инстанции, так как ранее ответчиком заявлялось аналогичное ходатайство, судебное заседание, назначенное на 12 марта 2013 года было отложено. Вместе с тем, ст. 167 ГПК РФ предоставляет суду право рассмотрения дела в отсутствие лиц, участвующих в деле, надлежащим образом извещенных о времени и месте судебного заседания, если суд признает причины их неявки неуважительными. Учитывая мнения участников процесса, исходя из принципа недопустимости злоупотребления своими процессуальными правами, суд первой инстанции рассмотрел дело без участия представителя ответчика.

Таким образом, судом первой инстанции правильно установлены обстоятельства, имеющие значение для дела, и им дана надлежащая правовая оценка, оснований для отмены решения Благовещенского городского суда не имеется.

Руководствуясь ст.328,329 ГПК РФ, судебная коллегия

**ОПРЕДЕЛИЛА:**

решение Благовещенского городского суда от 28 марта 2013 года оставить без изменения, а апелляционную жалобу представителя ООО «Пегас Хабаровск» - без удовлетворения.

Председательствующий

Судьи коллегии: