

Красноярка обратилась в суд с иском к туроператору «Пегас Красноярск», фирме «Роза ветров» и страховой компании «Европейское туристическое страхование» о взыскании убытков за несостоявшийся отдых во Вьетнаме.

Из материалов дела следовало, что в апреле 2013 года женщина приобрела в турфирме «Роза ветров» за 67,2 тыс. рублей путевку на двоих взрослых и ребенка на 14-дневный отдых во Вьетнаме. Туристический продукт, то есть комплекс услуг по бронированию тура, перевозке и размещению туристов в отеле, формировал туроператор – компания «Пегас Красноярск». Поездка должна была состояться в августе 2013 года, но за неделю до вылета истица узнала от сотрудников туроператора, что оплата путевки не была произведена, а компания аннулировала заявку по причине прекращения договорных отношений с турагентом «Роза ветров». Чтобы вернуть деньги, женщине пришлось обратиться к агенту и оператору с претензией о возврате уплаченной суммы, и согласно почтовым уведомлениям, претензии они получили, но оставили без удовлетворения.

Проанализировав договор между истицей и фирмой «Роза ветров», суд установил, что был заключен договор реализации туристического продукта. Поэтому к спорным правоотношениям должны были применяться федеральные законы «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» и «О защите прав потребителей», в частности, статья 9 ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», предусматривающая ответственность туроператора перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристического продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Кроме того, сам договор предусматривал, что туристический продукт в соответствии с условиями заявки на бронирование должен был формироваться туроператором, который при этом нес ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг

туристу. При таких обстоятельствах суд пришел к выводу, что в соответствии с действующим законодательством, а также условиями договора, непорочное перечисление туроператору агентом полученных за путевку денег не являлось основанием для освобождения оператора от исполнения обязательств перед туристом. Оператор принял заявку и должен был сформировать турпродукт, однако он аннулировал ее в одностороннем порядке. Следовательно, именно туроператор должен был нести ответственность перед туристом за неисполнение обязательств по договору. А спор между юридическими лицами – данными компаниями – по поводу сроков перечисления оплаты не должен был влиять на выполнение туристических услуг. Поскольку гражданская ответственность туроператора была застрахована в компании «Европейское туристическое страхование», суд, признав случай страховым, возложил обязанность по возврату уплаченной суммы, как страхового возмещения, на страховщика.

Так как права истицы были нарушены в равной степени турагентом, не перечислившим оплату за путевку туроператору, и самим туроператором, аннулирующим заявку на бронирование тура, в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» суд взыскал с ответчиков в равных долях компенсацию морального вреда, неустойку за просрочку 10-дневного срока возврата уплаченной клиентом суммы и штраф. Сумма неустойки, рассчитанная в размере 3% от цены тура за каждый день просрочки, с учетом заявления турагента в порядке ст. 333 ГК РФ, была снижена до стоимости путевки. Кроме того, согласно ст. 395 ГК РФ, суд взыскал с турагента проценты за пользование чужими денежными средствами.

Таким образом, в июле 2014 года Железнодорожный районный суд Красноярска постановил расторгнуть договор о подборе, бронировании и приобретении тура между истицей и ООО «Роза ветров». Взыскать с ЗАО «Европейское туристическое страхование» в пользу истицы 67,2 тыс. рублей страхового возмещения и 33,6 тыс. рублей штрафа. Взыскать с компаний ООО «Роза ветров» и ООО «Пегас Красноярск» в пользу туристки по 33,6 тыс. рублей неустойки и по 10 тыс. рублей компенсации морального вреда, кроме того, взыскать с турагента 2 тыс. рублей процентов за пользование чужими денежными средствами. Также с туроператора в пользу женщины взыскать 21,8 тыс. рублей штрафа, а с турагента – 22,8 тыс. рублей штрафа. Всего с трех компаний в пользу истицы было взыскано 234,6 тыс. рублей.

Страховая компания и туроператор обжаловали судебное решение, но апелляционным определением от 6 октября 2014 года Красноярский краевой суд оставил его без изменения, а жалобы – без удовлетворения.

Источник: Yarsk.ru , 21.10.14