



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 39-КГ17-15

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

27 февраля 2018 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Горшкова В.В.,
судей Киселёва А.П., Марьина А.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Сырцова Алексея Александровича к ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» и САО «ВСК», третьему лицу ООО «ОНЛАЙН ТУР+» о защите прав потребителя

по кассационной жалобе Сырцова Алексея Александровича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Курского областного суда от 5 апреля 2017 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В., выслушав представителя ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» Добнищук И.И., возражавшую против удовлетворения жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Сырцов А.А. обратился в суд с иском к ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» и САО «ВСК», третьему лицу ООО «ОНЛАЙН ТУР+» о защите прав потребителя, мотивируя свои требования тем, что 15 июля 2016 г. между ним и ООО «ОНЛАЙН ТУР+» заключен договор оказания услуг № 6680-447 для осуществления турпоездки в Италию в порядке и на условиях, изложенных в договоре. По указанному договору лицом, оказывающим услуги, входящие в

туристский продукт, являлось ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС», гражданская ответственность которого застрахована САО «ВСК». Свои обязательства по договору истец исполнил в полном объеме, оплатив стоимость туристической путевки в размере 55 520 руб. и предоставив все необходимые документы для оформления визы. Однако предусмотренные договором услуги ему оказаны не были, так как тур в Италию не состоялся, в связи с отказом Консульства отдела Италии в предоставлении ему визы. Полагая, что туроператор в нарушение принятых на себя обязательств не обеспечил надлежащее оформление документов на визу с обоснованием цели и условий намеченного пребывания, что повлекло отказ в предоставлении ему визы и причинение убытков, с учетом уточнения просил взыскать с ответчиков в его пользу солидарно уплаченные им денежные средства за туристический продукт в размере 55 520 руб., проценты за пользование чужими денежными средствами по день исполнения решения суда, а также денежную компенсацию морального вреда в размере 30 000 руб., штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке и судебные расходы на оплату услуг представителя.

Представитель истца – Призенко И.Н. в судебном заседании поддержала уточненные иски по основаниям, изложенным в исковом заявлении.

Представитель ответчика САО «ВСК» - Дремова Н.Л. в судебном заседании иск не признала, поскольку отказ в выдаче визы не является страховым случаем.

Решением Промышленного районного суда г. Курска от 7 декабря 2016 г. иски удовлетворены частично.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Курского областного суда от 5 апреля 2017 г. решение суда первой инстанции отменено, по делу принято новое решение об отказе в удовлетворении исковых требований.

В кассационной жалобе Сырцова А.А. ставится вопрос об отмене указанного апелляционного определения, как вынесенного с нарушением норм права.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 18 января 2018 г. кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы кассационной жалобы и возражения на неё, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению, а обжалуемое судебное постановление - подлежащим отмене.

В соответствии со статьей 387 ГПК Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм

материального или процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

При рассмотрении данного дела такого характера нарушения были допущены судом апелляционной инстанции.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 15 июля 2016 г. между Сырцовым А.А. (клиент) и турагентом ООО «ОНЛАЙН ТУР+» (исполнитель) был заключен договор № 6680-447, по условиям которого исполнитель за вознаграждение обязуется оказать клиенту услуги по бронированию, оплате, получению и передаче ему выездных документов для осуществления туристической поездки в Италию продолжительностью с 7 по 12 августа 2016 г. и стоимостью 55 520 руб. Согласно условиям договора лицом, формирующим туристический продукт и оказывающим клиенту туристические услуги, является туроператор ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» (т.1 л.д.10-12).

Сырцов А.А. произвел оплату стоимости тура в полном размере в сумме 55 520 руб., о чем свидетельствует квитанция к приходному кассовому ордеру (т.1 л.д. 13).

В целях исполнения услуги по содействию в оформлении визы туроператор - «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» принял у истца пакет документов для оформления визы и передал его ООО «Виза менеджмент сервис», которое на основании договора с Генеральным Консульством Итальянской Республики в Москве оказывает услуги по содействию в оформлении въездных виз в Италию.

Гражданская ответственность туроператора ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта застрахована САО «ВСК» на основании договора между указанными юридическими лицами №15860В6000580 от 24 июня 2015 г. (т.1 л.д. 196-208).

В выдаче визы Консульством Италии в Москве Сырцову А.А. отказано по причине не представленного обоснования цели и условий намеченного пребывания (т. 1 л.д. 36-37, 194-195).

10 августа 2016 г. Сырцов А.А. направил в адрес турагента, туроператора и страховщика претензию, в которой указал, что в результате ненадлежащего выполнения принятых на себя обязательств туроператором он лишен возможности отправиться в туристическую поездку, в связи с чем потребовал возратить ему уплаченную за путевку денежную сумму в размере 55 520 руб. (л.д. 28).

В удовлетворении претензии Сырцову А.А. было отказано, денежные средства возвращены не были.

Разрешая спор и частично удовлетворяя искимые требования, суд с учетом установленных по делу обстоятельств, оценив представленные по

делу доказательства, исходил из того, что Уведомление Генерального Консульства Итальянской Республики в Москве, содержащее информацию о причинах отказа в выдаче визы, свидетельствует о ненадлежащем качестве оказанной услуги по содействию в оформлении визы, что является страховым случаем. При этом доказательств, опровергающих сведения, содержащиеся в Уведомлении о неполноте представленной информации, ответчиком – ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» суду не представлено.

Проверяя законность и обоснованность принятого судом решения, судебная коллегия пришла к выводу о том, что оснований для взыскания с ответчиков денежных средств, оплаченных по договору реализации туристского продукта, не имеется, поскольку отсутствует факт некачественного оказания услуг со стороны туроператора, а также факт наступления страхового случая, в связи с чем отменила решения суда.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что с выводами суда апелляционной инстанции согласиться нельзя.

Согласно статьям 309, 310 Гражданского кодекса Российской Федерации 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 допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В соответствии с частью 1 статьи 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 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 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 (часть 1 статьи 10 указанного Закона № 132-ФЗ).

В силу статьи 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказанной

услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами, или в установленном ими порядке, предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу соответствующую данным требованиям.

В соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно положениям статьи 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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 несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

В соответствии со статьей 10 названного Федерального закона, 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 изменениям обстоятельств относится, в том числе невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Применительно к спорным правоотношениям отказ в выдаче Сырцову А.А. визы на въезд в Италию является существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора о реализации туристского продукта от 15 июля 2016 г.

Между тем, данному обстоятельству судебной коллегией оценка не дана.

Согласно указанному договору лицом, оказывающим услуги, входящие в туристский продукт, является туроператор ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС», который принял на себя обязательства, в том числе, по оформлению визы.

В Уведомлении Генерального Консульства Итальянской Республики в Москве, содержащем информацию о причинах отказа в выдаче визы, сообщается, что заявителем не было представлено обоснование цели и условий намеченного пребывания.

При разрешении спора судебной коллегией не принято во внимание, что услугу по содействию в оформлении визы истцу оказывал ответчик – туроператор ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС», и вся необходимая для получения визы информация должна была быть указана в заявлении на выдачу визы ответчиком и им должны были быть представлены документы, которые подтверждали цель и условия пребывания истца в Италии в намеченный период.

Между тем, доказательств того, что такие документы были переданы для получения визы в Консульство Итальянской Республики в Москве, ответчиком, как исполнителем услуги, в нарушение статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» не представлено.

Сведения о наличии обстоятельств, исключающих вину туроператора в неоказании услуг по договору, также в материалах дела отсутствуют.

Однако данные факты судом апелляционной инстанции не установлены.

Разрешая спор и отказывая в удовлетворении исковых требований, судебная коллегия указала, что при заключении договора о бронировании туристических услуг № 6680-447 Сырцов А.А. был проинформирован турагентом о том, что туроператор не несет ответственности при отказе иностранного государства в выдаче въездных виз клиенту.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что с данным выводом суда апелляционной инстанции согласиться нельзя ввиду следующего.

В соответствии со статьей 6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право, в том числе и на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания.

Согласно абзацу 7 пункту 7 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (в ред. Постановления Правительства РФ от 7 ноября 2015 г. № 1206) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную

информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора, в том числе об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.

В силу положений абзаца 4 пункта 17 указанных Правил туроператор обязан своевременно информировать потребителя об обстоятельствах, зависящих от потребителя, которые могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

Исходя из положений вышеприведенных правовых норм, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги, в том числе выразившейся в своевременном непредоставлении исполнителем потребителю необходимой и достоверной информации по оформлению документов для получения визы для въезда в страну временного пребывания.

В связи с этим по данному делу юридически значимым и подлежащим установлению и доказыванию являются факт предоставления исполнителем потребителю необходимой и достоверной информации для получения визы для въезда в страну временного пребывания в полном объеме, а в случае установления факта непредоставления потребителю такой информации в полном объеме - причинная связь между непредоставлением этой информации и возникновением убытков у потребителя.

Следовательно, суду апелляционной инстанции надлежало исследовать причины отказа в выдаче визы Сырцову А.А. на пребывание в Италии и установить, являлись ли причины отказа в выдаче визы следствием непредоставления ответчиками истцу необходимой и достоверной информации по оформлению визы для въезда или эти причины связаны с другими обстоятельствами.

Однако судебной коллегией по гражданским делам Курского областного суда этого сделано не было.

В соответствии со статьей 32 Закона Российской Федерации «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.

Ответчик ООО «РУССКИЙ ЭКСПРЕСС» не представил суду доказательств, подтверждающих затраты по исполнению заключенного с истцом договора. Однако суд апелляционной инстанции в своем определении сослался на их наличие и на отсутствие реакции истца в связи с этим.

В силу статьи 195 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации решение суда должно быть законным и обоснованным.

Согласно постановлению Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 23 «О судебном решении» от 19 декабря 2003 г. решение является законным в том случае, когда оно принято при точном соблюдении норм процессуального права и в полном соответствии с нормами материального права, которые подлежат применению к данному правоотношению, или основано на применении в необходимых случаях аналогии закона или аналогии права (часть 1 статьи 1, часть 3 статьи 11 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Решение является обоснованным тогда, когда имеющие значение для дела факты подтверждены исследованными судом доказательствами, удовлетворяющими требованиям закона об их относимости и допустимости, или обстоятельствами, не нуждающимися в доказывании (статьи 55, 59-61, 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации), а также тогда, когда оно содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов.

Указанные требования процессуального закона и разъяснения Пленума Верховного Суда Российской Федерации при рассмотрении дела судом апелляционной инстанции соблюдены не были.

По изложенным основаниям Судебная коллегия находит, что допущенные судебной коллегией по гражданским делам Курского областного суда и названные выше нарушения норм материального и процессуального права являются существенными. Эти нарушения повлияли на исход дела и без их устранения невозможны восстановление и защита нарушенных прав и законных интересов истца, в связи с чем обжалуемое судебное постановление подлежит отмене с направлением дела на новое апелляционное рассмотрение.

При новом рассмотрении дела судебной коллегии следует учесть изложенное и разрешить возникший спор в соответствии с установленными по делу обстоятельствами и требованиями закона.

Руководствуясь статьями 387, 388, 390 ГПК Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Курского областного суда от 5 апреля 2017 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий
Судьи