



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 78-КГ20-43-КЗ

№ 2-391/2019

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

8 декабря 2020 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Асташова С.В.,

судей Горшкова В.В. и Кротова М.В.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску межрегиональной общественной организации содействия защите прав потребителей в области туризма «Северо-Западный Клуб защиты прав туриста», действующей в интересах Щелкуновой Анны Владимировны, представляющей также интересы несовершеннолетних Щелкуновой А. [М.] и Щелкунова А. [М.], к ООО «Менсей», ООО «Пегас СПб» о взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа

по кассационной жалобе Щелкуновой Анны Владимировны, действующей также в интересах несовершеннолетних Щелкуновой А. [М.] и Щелкунова А. [М.], на решение Калининского районного суда г. Санкт-Петербурга от 21 января 2019 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 19 февраля 2020 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Кротова М.В., выслушав представителя межрегиональной общественной организации содействия защите прав потребителей в области туризма «Северо-Западный Клуб защиты прав туриста» Житнухина М.А., поддержавшего доводы кассационной жалобы Щелкуновой А.В., а также представителей ООО «Пегас СПб» Щеки Е.С. и Барабановой П.С., возражавших против удовлетворения жалобы, Судебная коллегия по

гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

МОО СЗППТ «Северо-Западный Клуб защиты прав туриста» обратилась в суд с названным иском, уточнённым в порядке статьи 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, в интересах Щелкуновой А.В., действующей в своих интересах и интересах несовершеннолетних Щелкуновой А.М. и Щелкунова А.М., к ООО «Менсей», ООО «Пегас СПб», в котором просила взыскать с ответчиков в солидарном порядке денежные средства, уплаченные по договору реализации туристского продукта в размере 179 820 руб. 6 коп., неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченных по договору денежных средств – 206 000 руб., компенсацию морального вреда в пользу Щелкуновой А.В. – 80 000 руб. и в пользу Щелкуновой А.М. и Щелкунова А.М. – 10 000 руб. каждому.

В обоснование требований указано, что между Щелкуновой А.В. и ООО «Менсей» (турагент) заключён договор о подборе, бронировании и приобретении туристского продукта для пятерых человек, включая Щелкунову А.В. и её несовершеннолетних детей, общая стоимость тура составила 206 000 руб., которая была оплачена в полном объёме.

Туроператором по договору являлось ООО «Пегас СПб».

В день заключения договора ООО «Менсей», получив от Щелкуновой А.В. предоплату, осуществило бронирование туристского продукта у туроператора, который принял соответствующую заявку, подтвердил её и присвоил номер в системе, однако в дальнейшем она была аннулирована в связи с неоплатой.

Впоследствии стало известно, что ООО «Менсей» не смогло оплатить полностью забронированный туристский продукт по причине отсутствия денежных средств, которые были растрочены.

Щелкунова А.В. обратилась к турагенту с заявлением о возврате денежных средств, также направив аналогичное заявление в адрес туроператора ООО «Пегас СПб», однако указанные требования ответчиками были оставлены без удовлетворения.

Решением Калининского районного суда г. Санкт-Петербурга от 21 января 2019 г. исковые требования удовлетворены частично.

В пользу Щелкуновой А.В. с ООО «Менсей» взысканы денежные средства в размере 179 820 руб. 6 коп., неустойка – 206 000 руб., компенсация морального вреда – 5 000 руб., штраф – 97 705 руб. 2 коп.

В пользу Щелкуновой А.М. с ООО «Менсей» взысканы компенсация морального вреда в размере 5 000 руб. и штраф – 1 250 руб., в пользу Щелкунова А.М. – 5 000 руб. и 1 250 руб. соответственно.

В пользу МОО СЗППТ «Северо-Западный Клуб защиты прав туриста» с ООО «Менсей» взыскан штраф в размере 100 205 руб.

С ООО «Менсей» взыскана государственная пошлина в доход государства в размере 7 958 руб.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказано.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Санкт-Петербургского городского суда от 31 июля 2019 г. решение суда первой инстанции отменено, постановлено новое решение: иски к ответчикам удовлетворены частично.

С ООО «Менсей» в пользу Щелкуновой А.В. взысканы денежные средства в размере 23 259 руб. 98 коп., неустойка – 23 259 руб. 98 коп., компенсация морального вреда – 5 000 руб., штраф – 12 879 руб. 99 коп.

С ООО «Менсей» в пользу Щелкуновой А.М. и Щелкунова А.М. взысканы в отношении каждого компенсация морального вреда в размере 5 000 руб. и штраф – 1 250 руб.

С ООО «Менсей» в пользу МОО СЗППТ «Северо-Западный Клуб защиты прав туриста» взыскан штраф в размере 15 379 руб. 99 коп.

С ООО «Пегас СПб» в пользу Щелкуновой А.В. взысканы денежные средства в размере 156 560 руб., неустойка – 156 560 руб., компенсация морального вреда – 5 000 руб., штраф – 79 530 руб.

С ООО «Пегас СПб» в пользу Щелкуновой А.М. и Щелкунова А.М. взысканы в отношении каждого компенсация морального вреда в размере 5 000 руб. и штраф – 1 250 руб.

С ООО «Пегас СПб» в пользу МОО СЗППТ «Северо-Западный Клуб защиты прав туриста» взыскан штраф в размере 82 030 руб.

С ответчиков в доход государства взыскана государственная пошлина.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 19 февраля 2020 г. апелляционное определение отменено, оставлено в силе решение суда первой инстанции.

В кассационной жалобе Щелкунова А.В., действующая в своих интересах и интересах несовершеннолетних детей, просит отменить указанные судебные постановления, как незаконные.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В. от 31 августа 2020 г. Щелкуновой А.В., действующей также в интересах несовершеннолетних детей, восстановлен срок подачи кассационной жалобы, а определением от 9 ноября 2020 г. кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела и обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

Стороны о месте и времени рассмотрения дела извещены, МОО СЗППТ «Северо-Западный Клуб защиты прав туриста», действующая в интересах Щелкуновой А.В. и её несовершеннолетних детей, изъявила желание участвовать в судебном заседании посредством использования систем видеоконференц-связи.

С учётом изложенного Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит возможным рассмотреть дело с участием представителя МОО СЗППТ «Северо-Западный Клуб защиты прав туриста» Житнухина М.А. посредством использования систем видеоконференц-связи.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, и возражения на неё, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьёй 390¹⁴ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм 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.

Такие нарушения допущены судами при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено, что 24 октября 2017 г. между ООО «Пегас СПб» и ООО «Менсей» заключён агентский договор № 837, по условиям которого агент (ООО «Менсей») обязуется за вознаграждение по поручению туроператора (ООО «Пегас СПб») заключать от своего имени либо от имени туроператора договоры о реализации туристского продукта или туристской услуги в сфере международного туризма, а также совершать действия по их продвижению.

В соответствии с пунктом 2.1.11 указанного договора только при условии полной оплаты туристского продукта в порядке, предусмотренном этим договором, и выполнения турагентом обязательств по договору туроператор обязуется нести ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу услуг независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Ответственность перед туристами за то, что они не смогут воспользоваться приобретёнными правами на услуги в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением турагентом обязанности передать туроператору денежные средства за туристский продукт, несёт турагент (пункт 4.8).

16 февраля 2018 г. между ООО «Менсей» и Щелкуновой А.В. заключён договор о подборе и бронировании тура турагентом по заказу туриста (далее – договор о подборе и бронировании тура), потребительские свойства туристского продукта указаны в заявке на бронирование. Участниками тура являлись Щелкунов А.М., Щелкунова А.В., Щелкунова А.М., Щелкунов М.В., Щелкунова В.П.

Согласно пункту 5 названного договора предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед заказчиком за неказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несёт туроператор.

Общая цена туристского продукта составила 206 000 руб., которая была оплачена в полном объёме заказчиком.

9 июня 2018 г. ООО «Менсей» произвело бронирование тура, внося частичную оплату.

13 июня 2018 г. на сайте ООО «Менсей» размещена информация о присвоении менеджером денежных средств, переданных ей туристами.

14 июня 2018 г. Щелкунова А.В. обратилась в ООО «Менсей» с заявлением о возврате денежных средств с указанием реквизитов для возврата.

Аналогичное заявление Щелкуновой А.В. направлено 15 августа 2018 г. туроператору ООО «Пегас СПб».

ООО «Пегас СПб» 19 октября 2018 г. (в ходе рассмотрения дела) произвело возврат Щелкуновой А.В. денежных средств в размере 26 179 руб.

Из объяснений ООО «Пегас СПб» суд также установил, что 9 июня 2018 г. турагентом ООО «Менсей» было внесено в счёт оплаты заказанного Щелкуновой А.В. тура два платежа в общей сумме 439 долларов 27 центов, что эквивалентно 26 179 руб. В связи с невнесением полной оплаты в рамках условий договора, заключённого между ООО «Пегас СПб» и ООО «Менсей», запрос на бронирование был аннулирован в одностороннем порядке 9 июня 2018 г.

В период с даты аннуляции заявки ООО «Менсей» не обращалось к туроператору с заявлением о возврате данной суммы и реквизитами для перечисления денежных средств.

Суд первой инстанции, установив, что ООО «Менсей» не выполнило свои обязательства по агентскому договору и не перечислило ООО «Пегас СПб» уплаченную истцом по договору денежную сумму, в результате чего туроператор не смог сформировать туристский продукт, пришёл к выводу, что ответственность перед истцом за неисполнение обязательств по договору о подборе и бронировании тура несёт турагент.

Суд апелляционной инстанции с учётом закона, подлежащего применению по данному делу, а также исходя из условий договора о подборе и бронировании тура пришёл к выводу, что во всех случаях ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта перед туристом и (или) иным заказчиком несёт туроператор. При этом оснований для возложения на ответчиков солидарной ответственности не имеется.

Суд апелляционной инстанции также указал, что условия агентского договора не должны нарушать права истца как потребителя на получение оплаченной им услуги по предоставлению туристского продукта.

Судебная коллегия по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции с выводами суда апелляционной инстанции не согласилась, указав, что в силу закона о туристской деятельности и заключённого между ответчиками агентского договора ответственность перед туристами за неисполнение или ненадлежащее исполнение турагентом обязанности передать туроператору денежные средства за туристский продукт, несёт турагент.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судебными инстанциями допущены существенные нарушения норм права.

В соответствии со статьёй 309 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 или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно статье 310 указанного кодекса 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» (в редакции от 28 декабря 2016 г.) 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.

Согласно положениям статьи 9 названного закона 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 и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключённому турагентом, туроператор несёт ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Туроператор отвечает перед туристами или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несёт третье лицо.

Частью 1 статьи 10 указанного закона предусмотрено, что 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.

В силу статьи 4 Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (далее – Закон 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 данного закона потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно пункту 2 постановления Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» под потребителем понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В пункте 48 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при разрешении дел по искам о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель,

импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

По сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу статьи 37 Закона о защите прав потребителей, пункта 1 статьи 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации, если расчёты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

Пункт 50 указанного постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации предусматривает, что при применении законодательства 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, заключённому турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несёт туроператор (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), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несёт третье лицо (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

Из приведённых положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации в их совокупности следует, что ответственность перед туристом за исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключённому турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несёт туроператор, а содержание агентского договора между турагентом и туроператором на права потребителя не влияет.

Таким образом, перечисление турагентом туроператору внесённых истцом денежных средств в счёт оплаты договора не в полном объёме не свидетельствует о наличии оснований для отказа в удовлетворении исковых требований о взыскании с туроператора денежной суммы, равной общей цене туристского продукта за вычетом агентского вознаграждения.

Между тем, отменяя апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Санкт-Петербургского городского суда от 31 июля 2019 г. и оставляя в силе решение суда первой инстанции, суд кассационной инстанции данные обстоятельства с учётом приведённых выше положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации не учёл.

Допущенные судом кассационной инстанции нарушения норм права являются существенными и непреодолимыми, в связи с чем могут быть исправлены только посредством отмены судебного постановления.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что определение судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 19 февраля 2020 г. нельзя признать законным, оно подлежит отмене, а дело – направлению на новое рассмотрение в суд кассационной инстанции.

Руководствуясь статьями 390¹⁴, 390¹⁵, 390¹⁶ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

определение судебной коллегии по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 19 февраля 2020 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд кассационной инстанции.

Председательствующий

Судьи