



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 36-КГ22-2-К2

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

02 августа 2022 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Асташова С.В.,

судей Гетман Е.С. и Киселёва А.П.

рассмотрела в судебном заседании гражданское дело по иску Лазуркина Дмитрия Сергеевича к обществу с ограниченной ответственностью «Евро-Тур» и обществу с ограниченной ответственностью «Анекс Туризм» о защите прав потребителя

по кассационной жалобе ООО «Анекс Туризм» на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Смоленского областного суда от 8 июля 2021 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 ноября 2021 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Гетман Е.С., объяснения представителя ООО «Анекс Туризм» Шарова А.А. по доверенности, поддержавшего доводы кассационной жалобы, представителя Лазуркина Д.С. – Рудя Д.В. по доверенности, возражавшего против удовлетворения кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Лазуркин Д.С. обратился в суд с иском к ООО «Евро-Тур» и ООО «Анекс Туризм» о взыскании уплаченных по договору о реализации туристского продукта денежных средств, компенсации морального вреда, неустойки, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Решением Ленинского районного суда г. Смоленска от 11 февраля 2021 г. исковые требования удовлетворены частично.

С ООО «Анекс Туризм» в пользу Лазуркина Д.С. взысканы денежные средства в размере 73 425,36 руб. В удовлетворении остальной части требований отказано.

С ООО «Анекс Туризм» в доход бюджета города Смоленска взыскана государственная пошлина в размере 2 402,76 руб.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Смоленского областного суда от 8 июля 2021 г., оставленным без изменения определением судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 ноября 2021 г., решение суда первой инстанции изменено.

С ООО «Анекс Туризм» в пользу Лазуркина Д.С. взысканы денежные средства, уплаченные за туристский продукт, в размере 175 859,56 руб., неустойка за период с 2 декабря 2019 г. по 8 июля 2021 г. в размере 30 000 руб., неустойка в размере 3 % от суммы 175 859,56 руб. за каждый день просрочки начиная с 9 июля 2021 г. и до полной выплаты денежных средств, но не более 145 859,56 руб., компенсация морального вреда в размере 5 000 руб., штраф в размере 30 000 руб.

С ООО «Анекс Туризм» в доход бюджета города Смоленска также взыскана государственная пошлина в размере 5 558,60 руб.

В кассационной жалобе ООО «Анекс Туризм» ставится вопрос об отмене апелляционного определения судебной коллегии по гражданским делам Смоленского областного суда от 8 июля 2021 г. и определения судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 ноября 2021 г. в части взыскания неустойки, компенсации морального вреда и штрафа.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Марьина А.Н. от 29 июня 2022 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, изложенные в кассационной жалобе, возражениях 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 апелляционной и кассационной инстанций при рассмотрении настоящего дела.

Судами установлено и из материалов дела следует, что 28 сентября 2019 г. между Лазуркиным Д.С. (турист) и ООО «Евро-Тур» (турфирма) заключён договор, по условиям которого турфирма обязалась приобрести от собственного имени, но за счёт Лазуркина Д.С. и по его поручению, у ООО «Анекс Туризм» (туроператор) тур на двух человек в Доминиканскую Республику с 21 по 31 октября 2019 г., включающий в себя проживание в отеле, перелёт, медицинское страхование, трансфер и оказание помощи при обращении за получением визы. Стоимость услуг по договору составила 195 000 руб.

Согласно пункту 5.2.3 договора турфирма не несёт ответственности за убытки, причинённые туристу в связи с неправильным оформлением, задержкой или отказом в выдаче компетентными органами документов, необходимых туристу для совершения путешествия. К необходимым документам относятся: заграничный паспорт установленного образца, въездная/выездная виза, документы на выезд несовершеннолетних и т.п.

30 сентября 2019 г. Лазуркин Д.С. (гражданин Республики Беларусь) передал представителю ООО «Евро-Тур» документы, необходимые для получения визы для въезда в Доминиканскую Республику, которые 1 октября

2019 г. были направлены туроператору, а 4 октября 2019 г. приняты посольством Доминиканской Республики.

17 октября 2019 г. Лазуркин Д.С. обратился в ООО «Евро-Тур» с заявлением о возврате паспорта в связи с предстоящей регистрацией брака.

На основании указанного заявления паспорт истребован из посольства и передан Лазуркину Д.С. 18 октября 2019 г.

20 октября 2019 г. Лазуркин Д.С. обратился в ООО «Евро-Тур» с заявлением об аннуляции тура в связи со срочной госпитализацией, при этом каких-либо подтверждающих документов не представил.

22 октября 2019 г. виза в отношении Лазуркина Д.С. была одобрена.

14 ноября 2019 г. ООО «Евро-Тур» возвратило истцу 7 200 руб. в счёт полученного агентского вознаграждения.

21 ноября 2019 г. Лазуркин Д.С. обратился в ООО «Евро-Тур» и ООО «Анекс Туризм» с претензией о возврате 187 800 руб. в течение пяти рабочих дней с момента получения претензии.

Согласно письму ООО «Анекс Туризм» от 22 ноября 2019 г., направленному в адрес ООО «Евро-Тур», фактически понесённые расходы туроператора составили 102 346,27 руб., стоимость услуг в размере 73 425,36 руб. подлежит возврату туристу на основании заявления, которое необходимо направить на электронный адрес туроператора.

Удовлетворяя исковые требования частично, суд первой инстанции пришёл к выводу о том, что каких-либо нарушений прав Лазуркина Д.С. при оказании туристских услуг не усматривается, в связи с чем оснований для взыскания неустойки, компенсации морального вреда и штрафа не имеется.

Суд апелляционной инстанции согласился с выводами суда первой инстанции о наличии правовых оснований для взыскания в пользу истца уплаченных за туристский продукт денежных средств, однако изменил решение суда в указанной части, увеличив их размер.

Кроме того, суд апелляционной инстанции, указав, что требования истца о возврате уплаченных по договору денежных средств добровольно удовлетворены не были, взыскал в его пользу неустойку, компенсацию морального вреда и штраф.

Второй кассационный суд общей юрисдикции не усмотрел правовых оснований для отмены апелляционного определения.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судами апелляционной и кассационной инстанций в оспариваемой заявителем части допущены существенные нарушения норм права, которые выразились в следующем.

Между сторонами спора возникли правоотношения, регулируемые нормами Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон о туристской деятельности) и Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) в части, не урегулированной специальным законом.

В силу абзаца шестого статьи 6 Закона о туристской деятельности при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Как следует из положений статьи 10 Закона о туристской деятельности, 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. К существенным изменениям обстоятельств относится, в частности, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Право на отказ туриста от договора о реализации туристского продукта в отсутствие нарушений со стороны туроператора и турагента следует из статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьи 32 Закона о защите прав потребителя.

В силу статьи 32 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Как следует из материалов дела, истец ссылаясь на то, что услуга в виде оказания помощи при обращении за получением визы была оказана турагентом ненадлежащим образом, так как ему не была предоставлена информация о

сроках рассмотрения посольством Доминиканской Республики документов для получения визы.

Указанный довод суды признали несостоятельным, противоречащим представленным в дело доказательствам, применив к спорным правоотношениям положения статьи 32 Закона о защите прав потребителей.

Поскольку требование Лазуркина Д.С. о возврате уплаченных по договору денежных средств в добровольном порядке туроператором исполнено не было, суд апелляционной инстанции пришёл к правильному выводу о наличии правовых оснований для присуждения истцу компенсации морального вреда (пункт 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Между тем Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации полагает ошибочным применение судом апелляционной инстанции положений статьи 28 (пункт 5) Закона о защите прав потребителей к случаям несвоевременного возврата денежных средств в связи с добровольным отказом потребителя от договора.

Положения статьи 28 (пункт 5) Закона о защите прав потребителей в системной взаимосвязи со статьёй 31 указанного закона применяются к случаям нарушения срока удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причинённых в связи с отказом от исполнения договора, обусловленным нарушением исполнителем сроков выполнения работ (услуг), либо наличия недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Таких нарушений со стороны исполнителя судами установлено не было.

В связи с этим вывод судов апелляционной и кассационной инстанций о необходимости взыскания с туроператора в пользу туриста неустойки за несвоевременный возврат уплаченных по договору о реализации туристского продукта денежных средств по правилам пункта 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей является ошибочным и не отвечающим требованиям статьи 195 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Неправильное определение судами размера неустойки, подлежащей взысканию в пользу истца, повлекло за собой и неправильное исчисление размера штрафа.

При таких обстоятельствах апелляционное и кассационное определения в части взыскания с туроператора неустойки и штрафа подлежат отмене, а дело в

этой части – направлению на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

При новом рассмотрении дела суду апелляционной инстанции следует учесть изложенное и разрешить спор в соответствии с требованиями закона.

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

определила:

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Смоленского областного суда от 8 июля 2021 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 ноября 2021 г. в части взыскания с ООО «Анекс Туризм» в пользу Лазуркина Д.С. неустойки за период со 2 декабря 2019 г. по 8 июля 2021 г. в размере 30 000 руб., штрафа в размере 30 000 руб., неустойки в размере 3 % от суммы 175 859,56 руб. за каждый день просрочки, начиная с 9 июля 2021 г. и до полной выплаты денежных средств, но не более 145 859,56 руб. отменить, направить дело в указанной части на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи