



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 5-КГ25-94-К2

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

16 сентября 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Марьина А.Н.,

судей Киселева А.П. и Петрушкина В.А.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Строевской Александры Константиновны к обществу с ограниченной ответственностью «ПАКС-ТО» и индивидуальному предпринимателю Скобликовой Галине Викторовне о защите прав потребителя

по кассационной жалобе Строевской Александры Константиновны на решение Измайловского районного суда г. Москвы от 20 июня 2023 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 28 августа 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 14 января 2025 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Марьина А.Н., объяснения Строевской А.К., поддержавшей доводы кассационной жалобы, объяснения представителя общества с ограниченной ответственностью «ПАКС-ТО» Евтропова А.В., возражавшего против удовлетворения кассационной жалобы,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Строевская (Макогоненко) А.К. обратилась в суд с иском к обществу с ограниченной ответственностью «ПАКС-ТО» (далее – Общество) и, уточнив требования, просила взыскать уплаченные по договору реализации туристского продукта денежные средства в размере 78 200 руб., неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченных по договору денежных средств в размере 171 258 руб., компенсацию морального вреда в размере 20 000 руб. и штраф в размере 50 % от присужденной денежной суммы.

В обоснование требований истец ссылалась на то, что 22 июля 2022 г. между ней и индивидуальным предпринимателем Скобликовой Г.В. (турагент) заключен договор о подборе, бронировании и приобретении туристского продукта, общая стоимость которого составила 108 000 руб. и оплачена в полном объеме. В день заключения договора индивидуальный предприниматель Скобликова Г.В., получив от истца указанную денежную сумму, осуществила бронирование туристского продукта у Общества (туроператора), которое приняло соответствующую заявку, подтвердило ее и присвоило номер в системе, однако в дальнейшем заявка была аннулирована в связи с неполной оплатой турагентом туроператору забронированного туристского продукта. 20 сентября 2022 г. Общество перечислило истцу 29 800 руб., вернуть уплаченные по договору денежные средства в полном объеме отказалось.

В ходе рассмотрения спора к участию в деле в качестве соответчика привлечена индивидуальный предприниматель Скобликова Г.В.

Решением Измайловского районного суда г. Москвы от 20 июня 2023 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 28 августа 2024 г., иск удовлетворен частично. С индивидуального предпринимателя Скобликовой Г.В. в пользу истца взысканы денежные средства, уплаченные по договору о реализации туристского продукта, в размере 78 200 руб., неустойка – 78 200 руб., компенсация морального вреда – 5 000 руб., штраф – 80 700 руб. и государственная пошлина в доход бюджета города Москвы – 1 573 руб. В удовлетворении иска к Обществу отказано.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 14 января 2025 г. названные судебные постановления оставлены без изменения.

В кассационной жалобе Строевской А.К. ставится вопрос об отмене состоявшихся по делу судебных постановлений, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В. от 4 августа 2025 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 возражений на нее, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит кассационную жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьей 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 данного дела.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 22 июля 2022 г. между индивидуальным предпринимателем Скобликовой Г.В. (турагент) и истцом заключен договор о реализации туристского продукта, согласно которому турагент обязался подобрать и реализовать у туроператора (Общества) туристский продукт на одного человека, состоящий из авиаперелета на Мальдивы, трансфера, размещения в отеле в период с 9 по 16 сентября 2022 г., стоимостью 108 000 руб.

В соответствии с условиями названного 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 приобретенными правами на услуги в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением турагентом обязанности передать туроператору денежные средства за туристский продукт, несет турагент (пункты 4.3–4.5).

Стоимость услуги в размере 108 000 руб. истцом оплачена полностью, однако услуга оказана не была.

Туроператором был подтвержден тур на сумму 135 540 руб. (2 259 долларов США).

Поскольку 22 июля 2022 г. от турагента поступила частичная оплата тура в размере 78 100 руб., Общество приобрело авиабилеты на сумму 87 936 руб. и оплатило стоимость проживания в отеле – 961,22 доллара США.

31 августа 2022 г. тур был аннулирован в связи с непоступлением оставшейся суммы от турагента – индивидуального предпринимателя Скобликовой Г.В.

При аннуляции тура Обществом удержаны фактические расходы в размере 48 300 руб.

20 сентября 2022 г. Общество выплатило истцу 29 800 руб., вернуть уплаченные по договору денежные средства в полном объеме отказалось.

Удовлетворяя частично требования к индивидуальному предпринимателю Скобликовой Г.В. и отказывая в удовлетворении иска к Обществу, суд первой инстанции исходил из того, что ответственность перед истцом за неисполнение обязательств по договору о подборе и бронировании тура должен нести турагент, так как аннуляция тура произошла в связи с невыполнением индивидуальным предпринимателем Скобликовой Г.В. предусмотренных агентским договором обязательств перед туроператором, а именно в связи с невнесением оплаты за подтвержденные услуги туроператора.

С данными выводами суда первой инстанции согласились суд апелляционной инстанции и кассационный суд общей юрисдикции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судебные постановления по настоящему делу приняты с существенными нарушениями норм права и согласиться с ними нельзя ввиду следующего.

В соответствии со статьей 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.

Из части 1 статьи 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции, действующей на момент возникновения спорных отношений) следует, что туристский продукт – это 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.

В статье 9 названного закона указано, что 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, заключенному турагентом, туроператор несет 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 несет третье лицо.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных данным 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 этого же закона)

В силу статьи 4 Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-I (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.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (абзац восьмой пункта 1 статьи 29 Закона о защите прав потребителей).

Согласно пункту 2 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852, под потребителем в данных правилах 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 в названных правилах понимается заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта туроператор, а также турагент, действующий по поручению и на основании договора с туроператором, сформировавшим туристский продукт, или субагент, которому турагентом передано исполнение поручения туроператора, сформировавшего туристский продукт, в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В соответствии с пунктом 26 данных правил по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом (субагентом), ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор.

Пунктом 27 названных правил предусмотрено, что исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что

неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

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 расчеты 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 выше 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, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет 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 несет третье лицо (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

Из приведенных 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, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор, при этом право потребителя требовать от туроператора возврата уплаченных за туристский продукт денежных сумм и возмещения убытков не может быть ограничено как договором о реализации

туристского продукта, заключенным с потребителем, так и агентским договором, заключенным между турагентом и туроператором.

Аналогичная позиция изложена в пункте 11 Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей, утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20 октября 2021 г.

Таким образом, неполное перечисление турагентом туроператору денежных средств, уплаченных потребителем в счет оплаты договора, не является основанием для отказа в удовлетворении исковых требований к туроператору о взыскании денежной суммы, равной общей цене туристского продукта за вычетом агентского вознаграждения.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судами допущены нарушения норм права, которые являются существенными и которые могут быть устранены только посредством отмены обжалуемых судебных постановлений и нового рассмотрения дела.

Учитывая изложенное, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит нужным отменить принятые по делу судебные постановления и направить дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

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

определила:

решение Измайловского районного суда г. Москвы от 20 июня 2023 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 28 августа 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 14 января 2025 г. отменить, дело направить на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Председательствующий

Судьи