

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

12 января 2024 года

город Петрозаводск

Прионежский районный суд Республики Карелия в составе:

председательствующего судьи И.С. Леккеревой,

при секретаре Т.В.Брагиновой,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Ж-а Павла Юрьевича к ООО «Библио-Глобус Туроператор» о защите прав потребителя,

установил:

истец обратился в суд с указанным иском по тем основаниям, что хх.хх.хх г. между ним и ООО «Экстра Тревел» был заключен договор о реализации туристического продукта. Туроператором является ООО «Библио-Глобус Туроператор». По договору истец приобрел у ответчика туристическую путевку, общая стоимость которой составляла ... руб., на двух человек для отдыха в Египте в ... в отеле "... " в период с хх.хх.хх г. по хх.хх.хх г. Истец считает, что реализованный ему продукт содержал недостатки, в отеле не была обеспечена безопасность туристов, туристы не были предупреждены о наличии в море на территории пляжа отеля акул. В результате бездействия сотрудников отеля истец стал свидетелем нападения акулы на женщину, отдыхающую в отеле. После чего истец обращался к ответчику с требованием заменить туристический продукт путем размещения в другом отеле, обеспечить его безопасность. Однако, ему было отказано. Истец, полагая, что ему была оказана услуга ненадлежащего качества, просил взыскать с ответчика убытки в размере 133523,93 руб., компенсацию морального вреда 100000 руб., неустойку 3858 руб., почтовые расходы 84,5 руб.

Истец заявленные исковые требования поддержал в полном объеме по изложенным в иске основаниям.

Представитель ответчика ООО«Библио-Глобус Туроператор» Раковская О.Л., действующая по доверенности, в судебном заседании иск не признала.

Представитель третьего лица в суд не явился, извещен надлежащим образом о месте и времени рассмотрения дела.

Суд, заслушав лиц, участвующих в деле, изучив письменные материалы дела, приходит к следующему.

Судом установлено, что хх.хх.хх г. между ООО «Экстра Тревел» (исполнитель), действующего по поручению туроператора ООО «Библио-Глобус» и истцом (заказчик, турист) был заключен договор о реализации туристического продукта. По договору истец приобрел у ответчика туристическую путевку, общая стоимость которой составляла ... руб., на двух человек для отдыха в Египте в ... в отеле "... " в период с хх.хх.хх г. по хх.хх.хх г.

Согласно условий договора ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в туристский продукт, несет туроператор (п. 4.1 договора).

Истец ссылается на ненадлежащее оказание ему туристических услуг, полагает, что ответчик предоставил ему туристский продукт, не отвечающий требованиям безопасности. Так, хх.хх.хх г. истец стал очевидцем нападения акулы на отдыхающую в отеле "... " туристку. В связи с чем, истец через службу поддержки турагента обратился к туроператору

об организации переезда из ..., указав на возникновение существенной угрозы для жизни и здоровья истца и второго туриста отдыхающего с ним из-за возможного нападения акул на отдыхающих туристов в этом районе.

Из материалов дела следует, что истцу туроператором были предложены варианты для переселения. Истца предложенные варианты не устроили, в связи с необходимостью их оплаты.

хх.хх.хх г. истцом в адрес ответчика была направлена досудебная претензия с требованием возмещения убытков из-за предоставления услуги ненадлежащего качества. Претензия истца ответчиком оставлена без удовлетворения.

В соответствии с ч. 1 ст. 1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» 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 ст. 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, 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 туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Частью 1 ст. 10 Закона об основах туристской деятельности 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 Законом об основах туристской деятельности, 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 ст. 4 Закона 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 п.1 ст.29 данного закона 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.

Согласно положениям ст.14 ФЗ "Об основах туристической деятельности в РФ" под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

По смыслу приведенных положений закона в случае возникновения угрозы безопасности жизни и здоровью туристов в стране или месте временного пребывания уполномоченный государственный орган информирует об этом туроператоров, турагентов и туристов, в том числе путем размещения сообщений на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Такое сообщение осуществляется на основании решений соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления.

Вместе с тем, в обозначенный договором между сторонами период каких-либо соответствующих решений федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации о прекращении и о прямом запрете отправки туристов в Египет в связи с нападением акул на отдыхающих в акватории Красного моря не принималось.

Действительно, абзацем 3 пункта 1 статьи 6 Федерального закона "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации" предусмотрено право туриста при подготовке к путешествию, во время его совершения, в том числе, на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

Также турист имеет право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды (абз. 2 ст. 6 указанного закона).

Таким образом, в силу приведенных правовых норм туроператоры и турагенты обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, об опасностях, с которыми они могут столкнуться при совершении путешествий, и

осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов.

Из материалов дела следует, что на сайте туроператора опубликована памятка туристу, в которой указана полная информация об отдыхе в Египте и о мерах предосторожности, в том числе указано о возможном нахождении в море опасных животных.

Кроме того, истец был ознакомлен со всей необходимой информацией для совершения поездки в Египет, что подтверждается подписью в приложении к заявке на бронирование, где истец подтверждает, что с правилами, действующими в стране временного пребывания, программой пребывания, маршруте путешествия, условиями безопасности туристов и иной информацией он ознакомлен.

По мнению суда, установленные по делу фактические обстоятельства в совокупности с представленными сторонами в обоснование своих доводов и возражений доказательствами, не позволяют прийти к выводу о предоставлении истцу услуги ненадлежащего качества. Истец получил от ответчика полную информацию о туристском продукте, услуги, входящие в туристский продукт, исполнены ответчиком в полном объеме. Информация об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия, и правилах безопасности в стране пребывания до истца была доведена. Фактов причинения действиями ответчика ущерба истцу не установлено. Как и не установлено фактов оказания истцу конкретной услуги ненадлежащего качества, входившей в состав туристского продукта, безопасность, которой должен был обеспечивать ответчик (его контрагент, за действия которого отвечал туроператор).

Обстоятельство того, что истец стал свидетелем несчастного случая в период пребывания в месте отдыха, по мнению суда, не свидетельствует о ненадлежащем качестве оказанной истцу услуги.

При таких обстоятельствах суд приходит к выводу об отсутствии оснований для удовлетворения заявленных требований.

Руководствуясь ст.ст.194-198 ГПК РФ, суд

решил:

исковые требования Ж-а Павла Юрьевича оставить без удовлетворения.

Решение может быть обжаловано в Верховный суд Республики Карелия через Прионежский районный суд Республики Карелия в течение одного месяца со дня вынесения решения в окончательной форме.

Судья И.С.Леккерова

Мотивированное решение составлено 19 января 2024 года.