На какие возмещения имеет право потребитель в суде?

В отдел развития и координации внутреннего рынка Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратился потребитель с таким вопросом: Был заключен договор с турагентом на реализацию туристского продукта, согласно которому турагент обязался обеспечить оказание комплекса услуг, входящих в туристский продукт. Была произведена оплата потребителем. Туроператор подтвердил бронирование заявки и получение оплаты указанного тура. Однако услуги, входящие в подтвержденный туристский продукт (авиаперелёт по маршруту Казань-Сочи-Казань; питание - по программе «Завтрак включен»; Проживание в отеле \*\*\*), предоставлены не были. Сведений о причинах туроператор ни потребителю, ни турагенту не сообщил. В указанные в договоре сроки поездка не состоялась по независящим от туриста обстоятельствам, в связи с чем, он направил туроператору заявление о возврате уплаченных средств, но, требование не было удовлетворено вовремя. Потребитель обратился в суд с заявленными требованиями: расторжение договора реализации туристских услуг, взыскание денежных средств, уплаченных за туристический продукт, неустойку, почтовые расходы, убытки, связанные с повторным приобретением тура, компенсации морального вреда, штрафа. Вопрос: Имеет ли право потребитель оставить все требования, кроме взыскания денежных средств, уплаченных за туристический продукт, так как до начала судебного заседания туроператор вернул ему стоимость тура?

Специалисты разъясняют: В силу 6 статьи и статьи 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» №132-ФЗ, при подготовке к путешествию, во время его совершения 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. Согласно ст. 10 названного Закона 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. Сроки удовлетворения требования потребителя о возврате уплаченных за тур средств были туроператором нарушены, так как денежные средства были возвращены только после обращения потребителя в суд.

При таких обстоятельствах требования о взыскании неустойки являются обоснованными. Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Кроме того, с туроператора в пользу истца по правилам ст. 15 ГК РФ можно взыскать убытки в виде разницы между оплаченным ответчику туром и приобретенным им, вследствие отказа туроператора, новым туром. В силу п. п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Также в соответствии со ст.98 ГПК с ответчика в пользу истца можно взыскать почтовые расходы.

Из вышесказанного следует, что заявленные требования потребителем законны.

Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ