



Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по Свердловской области

Отдельный пер. 3, г. Екатеринбург, 620078

тел.: (343) 374-13-79 факс: (343) 374-47-03

e-mail: mail@66.rosпотребнадзор.ru <http://www.66.rosпотребнадзор.ru>
ОКПО 75756282, ОГРН 1056603481428, ИНН/КПП 6670074344/667001001

ООО «Пегас Ритейл»
125080, г. Москва,
шоссе Волоколамское, дом 5, стр. 1

ПРЕДПИСАНИЕ

о прекращении нарушения прав потребителей

г. Екатеринбург

№ 66-00-13/05-13136-2019

от «6» мая 2019 г.

Ведущий специалист-эксперт отдела защиты прав потребителей на рынке услуг и непродовольственных товаров Управления Роспотребнадзора по Свердловской области Трофимова С.Е. в ходе рассмотрения материалов в отношении ООО «Пегас Ритейл»

| | |
|---|---|
| сведения о юридическом лице: | Общество с ограниченной ответственностью «Пегас Ритейл» |
| ОКПО | |
| ИНН | 7743758735 |
| ОГРН | 1097746666555 |
| БИК | 044525555 |
| кор/счет | 30101810400000000555 |
| адрес предприятия (учреждения, организаций) | 125080, г. Москва, шоссе Волоколамское, дом 5, стр. 1 |
| Дата регистрации | 28.10.2009 |

Установил:

В соответствии с информацией Федерального агентства по туризму (вх. № 6317/ж-2019), поступившей в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области из Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей 01.03.2019 года, на основании приказа о проведении контрольной закупки № 01-01-01-01/89 от 15.03.2019 заместителя главного государственного санитарного врача по Свердловской области, заместителя руководителя Управления Роспотребнадзора по Свердловской области Диконской О.В. в отношении ООО «Пегас Ритейл» Управлением проведена контрольная закупка, которой осуществлена закупка туристского продукта № 4092145 на имя Шулешовой Т.Ю. из г. Екатеринбург в г. Шарм-Эль-Шейх Арабской Республики Египет на 5 ночей (с 06.04.2019 по 11.04.2019) в 3* отеле «New Badawia Resort» (Hadaba) стоимостью 33 729 рублей 95 копеек.

По результатам контрольной закупки установлено, что реализация туристского продукта в Арабскую республику Египет (г. Шарм-Эль-Шейх) осуществляется с Интернет-ресурса, расположенного на сайте: <https://pegast.ru>, неопределенному кругу лиц.

На сайте <https://pegast.ru> договор о реализации туристского продукта заключается дистанционно посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной, исполнителем по договору является ООО «Пегас Ритейл» (ИНН 7743758735, ОГРН 1097746666555). При

этом указанный договор является типовыми с заранее определенными исполнителем условиями.

21 марта 2019 года в 14-30 час. в порядке ч. 1 п.1 ст. 28.1 КоАП РФ непосредственно обнаружено включение в Договор условий, ущемляющих права потребителя, а именно:

В договоре о реализации туристского продукта № 4092145, заключенном 20.03.2019 между Шулешовой Т.Ю. и ООО «Пегас Ритейл» (далее – Договор), в п. 2.1.1 указано, что Исполнитель имеет право расторгнуть настоящий Договор, уведомив Заказчика не менее, чем за сутки до даты вылета (выезда). При этом Исполнитель вправе предложить Заказчику альтернативные туристские продукты.

В п. 4.4 Договора включено условие о том, что в случае невозможности бронирования и оплаты туристского продукта вследствие лимита авиабилетов, отсутствия мест в отелях, отказа туроператора и/или иных обстоятельств, не позволяющих предоставить комплекс заказанных туристских услуг, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика не менее чем за 1 день до даты выезда. По соглашению сторон Исполнитель предлагает Заказчику альтернативные варианты (при их наличии) по согласованным срокам поездки и условиям размещения, либо расторгает настоящий Договор.

Изложение условий Договора в таком виде противоречит ст. 450, ст. 452 ГК РФ. Изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором (ч. 1 ст. 450 Гражданского кодекса РФ). В силу ст. 452 Гражданского кодекса РФ соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычая не вытекает иное, т.е. в простой письменной форме.

В соответствии со ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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 относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

При этом из условия не следует, что для исполнителя создается невозможность оказания услуги в соответствии с Договором.

Условие договора о реализации туристского продукта, устанавливающее право туроператора на одностороннее изменение существенных условий этого договора, определенных ст. 10 Федерального закона № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", ущемляет права потребителей.

Согласно п. 3.2.9 Договора Заказчик обязан не менее чем за 3 часа до указанного в билетах и туристских документах времени явиться с данными документами к месту вылета (выезда), месту сбора группы и отправки трансфера. **Неявка или опоздание Заказчика или иных туристов на самолет (поезд, автобус и т.п.) считается невозможностью оказания услуг по вине Заказчика с применением последствий согласно п. 2 ст. 781 ГК РФ.**

Данное условие также противоречит ст. 450, ст. 452 ГК РФ. Само по себе действие по опозданию либо неявке месту встречи не является волеизъявлением потребителя к расторжению договора, так как, во-первых, расторжение договора происходит по соглашению сторон, во-вторых, при не достижении согласия в судебном порядке по ряду ограниченных законом оснований, требование о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение

расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии - в тридцатидневный срок.

Также пунктом 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452 предусмотрено, что если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги, либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков. При этом из договора не следует, что во всех указанных в п.3.2.9 договора случаях для исполнителя создается невозможность оказания услуги в соответствии с Договором.

Кроме того, неявка туриста к месту встречи, может происходить по разным причинам, при отсутствии (наличии) вины потребителя (туриста). Данные обстоятельства также могут произойти по причине ненадлежащих действий исполнителя. Если неявка к месту встречи произошла по причине ненадлежащей работы исполнителя, то наступают последствия, установленные разделом V Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452. Соответственно, данное условие противоречит установленному законом ограничению на одностороннее изменение договора.

В п. 5.3 Договора указано, что в случае отказа Заказчика от исполнения договора (аннуляции бронирования), а также в случае невозможности для Заказчика воспользоваться туристским продуктом по любым причинам, не зависящим от Исполнителя, в том числе в связи с отказом (и/или задержкой) посольства/консульства иностранного государства в выдаче визы, Исполнитель имеет право на компенсацию своих фактически понесенных расходов, включая стоимость авиабилета (предусмотрена невозвратная провозная плата, в том числе на внутренних перелетах), расходов, направленных на оказание иных услуг (услуг по размещению, трансферу и других), денежных средств, оплаченных или подлежащих оплате третьим лицам (в том числе иностранному туроператору). Заказчик уведомляется о том, что в силу п. 3 ст. 958 ГК РФ по общему правилу при досрочном отказе страхователя (выгодоприобретателя) от договора страхования уплаченная страховщику страховая премия не подлежит возврату, а также о том, что консульские учреждения не возвращают консульский сбор, в том числе при отказе в выдаче визы, задержки выдачи или при иных обстоятельствах. Возврат денежных средств Заказчику в случае аннуляции заявки осуществляется на основании его письменного заявления. Образец такого заявления и общие условия возврата денежных средств размещены на сайте www.pegast.ru в разделе «Возврат денежных средств».

Указанное условие ущемляет права потребителя, поскольку не учитывает, что отказ потребителя от исполнения договора, который возможен при условии возмещения исполнителю фактически понесенных расходов, осуществляется не только в порядке ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Законом РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено право потребителя на отказ от исполнения договора в случае ненадлежащего исполнения обязательств исполнителем (ст. 28, 29), при этом в данном случае при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не только не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу), но и обязан возместить потребителю убытки в полном объеме.

Согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Объем денежных средств, переданных Исполнителем иным лицам не может быть заранее отождествлен с объемом фактически понесенных исполнителем расходов, поскольку фактически понесенные расходы должны устанавливаться индивидуально, во взаимосвязи с объемом реально исполненных перед потребителем обязательств - совершенных действий в рамках исполнения договора о реализации турпродукта, оказанием конкретных видов услуг, входящих в турпродукт.

Если денежные средства, перечисленные Исполнителю для целей оказания услуг иными лицами, признать фактически понесенными расходами (как это следует из п. 5.3 Договора), туристу, фактически не приступившему к потреблению основных услуг турпродукта, перечисленная сумма возврату не подлежит в полном объеме.

Исходя из п. 5.3 Договора, денежные средства, переданные Исполнителем иным лицам, признаются фактически понесенными расходами уже по факту, вне зависимости от затраты данных средств на исполнение договора с туристом.

В соответствии с п. 7.3 Договора «... В случае непоступления оплаты на расчетный счет Исполнителя в установленные сроки, заявка аннулируется, оказание услуг признается невозможным по вине Заказчика с применением правовых последствий, предусмотренных ч. 2 ст. 781 ГК РФ».

Из п. 7.4 Договора следует, что «...Моментом исполнения Заказчиком денежного обязательства по оплате стоимости Турпродукта считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, если иное не вытекает из особенностей способа оплаты, выбранного Заказчиком».

Данные условия (п. 7.3, п. 7.4) противоречат п. 3 ст. 16.1 Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» согласно которому при оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе. При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

Кроме того данное условие противоречит ст. 37 Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», так как обязательства потребителя перед исполнителем по услугам считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно исполнителю либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

В п. 7.5 Договора указано, что в случае изменения стоимости Турпродукта по объективным причинам, не зависящим от Исполнителя обстоятельствам (в соответствии с действующим законодательством), Исполнитель производит перерасчет стоимости Турпродукта, предварительно уведомив об этом Заказчика, а Заказчик производит необходимую доплату.

К существенным изменениям обстоятельств, в связи с которыми договор о реализации туристического продукта может быть изменен или расторгнут, согласно статье 10 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Указанная статья Федерального закона не предоставляет право в одностороннем порядке изменять существенное условие договора об общей цене туристского продукта в связи с увеличением стоимости туристического продукта, а также возлагать на потребителя обязанность по оплате дополнительной стоимости туристического продукта.

Из п. 8.3 Договора следует, что Исполнитель не несет ответственности за последствия, наступившие:

- изменений в расписании авиарейсов, задержки или отмены авиарейсов, иного транспорта, в том числе в связи с деятельностью аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих служб, прямо или косвенно связанных с оказанием услуг по перевозке;
- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Заказчиком сведений и документов, необходимых для исполнения договора;
- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие или воспользоваться отдельными услугами по причине действий российской и зарубежной таможенных служб, российского и зарубежного пограничного контроля, либо иных действий официальных органов или властей РФ или зарубежных стран;
- в случае если Заказчик не сможет совершить путешествие по причине наличия на территории страны своего гражданства или иной страны (в том числе на территории РФ) неисполненных обязательств, в том числе обязательств по уплате алиментов, неисполненных решений суда;
- вследствие ограничения права Заказчика на въезд в РФ или выезд из РФ компетентными органами;
- вследствие опоздания (неявки) на рейс, к трансферу, иному месту оказания услуги, входящей в туристский продукт;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Заказчика в период поездки;
- вследствие несоответствия услуг необоснованным ожиданиям Заказчика;
- в случае, если вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Заказчику отказано в возможности выезда из страны или въезда в страну, либо в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированной гостинице.

Перечисленные в п.8.3 Договора факты могут являться обстоятельствами, в связи с которыми исполнитель будет освобожден от ответственности, однако они не могут быть отнесены безусловно к таким обстоятельствам.

Пунктом 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 предусмотрено, что исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность: за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации; за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта; за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта; за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской

Федерации; за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта. Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков. Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

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.

Более того, данное условие уменьшает объем ответственности исполнителя и противоречит ст. 403 ГК РФ, так как законодательством о туристской деятельности не предусмотрено возложение ответственности на непосредственного исполнителя, а за действия третьих лиц ответственность несет исполнитель по договору.

Рассматриваемые обстоятельства могут быть взаимосвязаны не только с виновными действиями заказчика (ст. 782 ГК РФ), но и ненадлежащим выполнением исполнителем возложенных на него обязательств. Например, в результате неисполнения возложенной на него обязанности по информированию туриста (ст. 14 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

Обоснованность (необоснованность) требований потребителя должна оцениваться индивидуально (исполнителем, судом), с учетом необходимых доказательств и т.д. Однако турист не должен быть лишен возможности предъявлять претензии к исполнителю о возмещении убытков в связи с данными обстоятельствами без взаимосвязи с надлежащим (ненадлежащим) исполнением обязательств, возложенных на исполнителя законодательством и договором, как это предусмотрено рассматриваемым условием.

В соответствии с п. 8.7 Договора, Предоставленные Заказчику проездные документы (авиа/ж/д билеты) являются самостоятельными договорами воздушной (железнодорожной) пассажирской перевозки с Перевозчиком. Исполнитель не является стороной в заключенном договоре перевозки.

Пунктом 8.3 Предусмотрено, что Исполнитель не несет ответственности за последствия, наступившие в результате: - изменений в расписании авиарейсов, задержки или отмены авиарейсов, иного транспорта, в том числе в связи с деятельностью аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих служб, прямо или косвенно связанных с оказанием услуг по перевозке.

Согласно определению туристского продукта, приведенному в статье 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 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".

Указанное положение противоречит ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ст. 403

Гражданского кодекса РФ, п. 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452, п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ. Поскольку перевозка является частью туристского продукта, безусловное освобождение исполнителя от ответственности в связи с нарушением условий договора в данной части не является обоснованным. В случае, когда перевозка является составной частью турпродукта и оказывается в рамках договора о реализации туристского продукта, исполнителем выступает организация, у которой потребитель приобрел турпродукт, что соответствует и позиции ВС РФ, изложенной в п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

В силу ст.10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в случае заключения туристом и (или) иным заказчиком с одним туроператором отдельного договора на оказание услуг по перевозке и отдельного договора на оказание услуг по размещению на одно и то же лицо и на один и тот же период услуги, оказываемые по таким договорам, приравниваются к услугам, оказываемым при реализации туристского продукта.

Должник отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства третьими лицами, на которых было возложено исполнение, если законом не установлено, что ответственность несет являющееся непосредственным исполнителем третье лицо (ст.403 ГК РФ).

Согласно п. 9.1 Договора, Исполнитель освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов и других обстоятельств, не зависящих от Исполнителя. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы каждая из сторон вправе отказаться от исполнения договора с применением последствий, предусмотренных п. 5.3. настоящего договора.

Последствия расторжения договора в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, предусмотренные в п. 9.1 Договора, со ссылкой на пункт 5.3 договора являются ущемляющими законные права потребителя в той части, которая признана нарушающей права потребителей по пункту 5.3 в части возмещения исполнителю не предусмотренных законом расходов.

Как следует из п. 10.2 Договора, в случае возникновения споров по настоящему Договору или в связи с ним, Стороны примут все меры для их разрешения путем переговоров, а также в претензионном порядке согласно п. 10.1. **Претензионный порядок урегулирования спора является обязательным.**

Согласно п.23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», до подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»), а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (пункт 1 статьи 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации).

Обязательный досудебный порядок урегулирования споров по спорам, связанным с оказанием туристских услуг действующим законодательством не предусмотрен.

Пункт 10.3 Договора содержит условие о том, что стороны признают услуги оказанными надлежащим образом при замене средства размещения, перевозчика, типа воздушного судна, элементов (маршрута) экскурсионной программы на аналогичные услуги (в том числе на услуги аналогичной или более высокой категории).

Согласно ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132-ФЗ от 24.11.1996 г. информация об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) является существенным условием договора о реализации туристского продукта. Согласно ст. 310 Гражданского кодекса РФ одностороннее изменение условий договора не допускаются.

Условие в договоре изложено о безусловном согласии Заказчика на изменение средства размещения, Заказчику не предоставлена возможность выразить отказ от такого изменения.

В п. 11.2 Договора включено условие о том, что факт установления обязанности туроператора возместить туриstu Реальный ущерб подтверждается:

- вступившим в законную силу судебным актом;
- документом, подтверждающим добровольное решение Исполнителя, принятого по согласованию со Страховщиком.

Включая в договор данное условие, Исполнитель ограничивает потребителя на предъявление требований о возмещении ущерба, поскольку такой факт может устанавливаться иными документами (Указами Президента РФ, Приказами Министерства экономического развития РФ, а также иными нормативно-правовыми актами).

Согласно п. 6.8 Договоров «За убытки, причиненные Туристу вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов, поездов, судов, и иных транспортных средств, ответственность несет перевозчик в соответствии с российскими и международными транспортными правилами. Договор воздушной или железнодорожной перевозки пассажира – авиабилет, железнодорожный билет, иной перевозочный документ, выписанный на имя Туриста – является самостоятельным договором Туриста (пассажира) с перевозчиком. По качеству услуг, предоставленных перевозчиком, Турист вправе предъявить претензии непосредственно перевозчику».

Данное условие противоречит ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", согласно которой туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (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).

В силу ст. 403 Гражданского кодекса РФ должник отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства третьими лицами, на которых было возложено исполнение, если законом не установлено, что ответственность несет являющееся непосредственным исполнителем третье лицо.

На основании п. 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452, 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 соответствии с п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ к обстоятельствам непреодолимой силы не относятся нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника.

Поскольку перевозка является частью туристского продукта, безусловное освобождение исполнителя от ответственности в связи с нарушением условий договора в данной части не является обоснованным. Случаи, указанные в п. 6.8 Договоров, не могут быть безусловно отнесены к обстоятельствам, влекущим освобождение оператора от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем. Основания для освобождения от ответственности должны

устанавливаться и доказываться исполнителем в каждом конкретном случае индивидуально.

Положения Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" касаются исключений из ответственности туроператора перед туристами прямо установленных законодательством РФ. В случае, когда перевозка является составной частью турпродукта и оказывается в рамках договора о реализации туристского продукта (в том числе, посредством заключения исполнителем.

договора фрахтования с перевозчиком), исполнителем выступает организация, у которой потребитель приобрел турпродукт, что соответствует и позиции ВС РФ, изложенной в п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

Заключение договора о реализации туристского продукта обусловлено страхованием.

В туристический продукт включен страховой пакет ERV «Полное покрытие» (Египет), в который состоит из: Страхования медицинских расходов, Страхования от несчастного случая, Юридической (правовая) помощи.

Пункт 13.5 Договора содержит условие о том, что в случае отказа от заключения договора добровольного медицинского страхования Клиент подписывает соответствующую расписку.

При обращении через «Чат» о разъяснении возможности отказаться от услуги страхования, менеджер указала о невозможности отказаться от услуги страхования.

Согласно положениям статьи 17 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в тех случаях, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, туроператор (турагент) обязан предоставить такие гарантии.

Наличие полиса медицинского страхования для въезда граждан России на территорию Республики Египет не предусмотрено.

Таким образом, соответствующее медицинское страхование осуществляется на добровольной основе, поскольку в силу пункта 2 статьи 935 ГК РФ обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на гражданина по закону.

Данные обстоятельства указывают на обуславливание приобретения туристского продукта услугой страхования.

П.2 ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать оказание одних услуг обязательным оказанием иных услуг. Согласно ст.935 ГК РФ личное страхование не является обязательным в силу закона.

Согласно п. 1 ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Таким образом, указанные условия Договоров не основаны на действующем законодательстве, ущемляют права потребителей.

2. ООО «Пегас Ритейл» нарушило требование законодательства о предоставлении потребителю необходимой и достоверной информации (ч.1 ст.14.8 КоАП РФ).

В соответствии со ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" при заключении договора о реализации в сфере выездного туризма туристского продукта турист и (или) иной заказчик должны быть проинформированы в письменной форме о возможности туриста и (или) иного заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6

настоящего Федерального закона), однако при заключении Договора такая информация не представлена.

Вина ООО «Пегас Ритейл» выражалась в непринятии всех необходимых мер для разработки и заключения договоров, соответствующих нормам действующего законодательства о защите прав потребителей. При наличии возможности оформления договоров без включения условий, ущемляющих установленные законом права потребителей и с предоставлением необходимой информации, общество не приняло все зависящие от него меры по их соблюдению.

Доказательств того, что Обществом были приняты все зависящие от него меры по соблюдению правил и норм, за нарушение которых настоящим Кодексом предусмотрена административная ответственность, Управлению Роспотребнадзора по Свердловской области не представлено.

У юридического лица имелась возможность для соблюдения правил и норм, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.

Материалами дела подтверждается, что Общество при возможности исполнения требований по соблюдению норм законодательства Российской Федерации не предприняло все зависящие от него меры, допустив пренебрежительное отношение к исполнению своих публично-правовых обязанностей, что свидетельствует о его вине.

Факт наличия установленных нарушений требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей в действиях ООО «Пегас Ритейл» подтверждается материалами дела, в том числе договором № 4092145 от 20.03.2019, что свидетельствует о наличии в его действиях события административного правонарушения, предусмотренного ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

Таким образом, ООО «Пегас Ритейл» допустило нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услугах и включило в договор условия, ущемляющие права потребителей.

В соответствии с п.2 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРЕДПИСАЛ:

ООО «Пегас Ритейл» прекратить нарушение прав потребителей путем проведения следующих мероприятий:

1. в случаях дальнейшего предоставления туристских услуг применять договоры, условия которых приведены в соответствие с нормами права, указанными в описательной части настоящего предписания; исключить из типовых форм договоров, заключаемых с потребителями условий, ущемляющих права потребителя, указанные в описательной части предписания, обеспечить возможность потребителю права выбора согласиться либо отказаться от дополнительных услуг страхования при заключении договора о реализации туристского продукта с Интернет-ресурса, расположенного на сайте: <https://pegast.ru> (ч.1 описательной части).

2. в случаях дальнейшего предоставления туристских услуг обеспечить доведение до потребителей информации об услуге и условиях ее оказания (ч.2 описательной части).

3. Известить потребителей, с которыми действуют договоры с условиями, указанными в п. 2 настоящего предписания о том, что в силу п.1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (с указанием пунктов и существа условий договоров, изложенных в описательной части настоящего предписания, номера и даты настоящего предписания, названия государственного органа, выдавшего предписание; в случае обжалования предписания в суд, следует также указать наименование суда и номер судебного дела). Извещение граждан осуществить путем размещения сведений на сайте «Пегас Ритейл» в системе Интернет и сохранении данных сведений в течение одного года.

Срок выполнения предписания: 04.09.2019г.

В целях подтверждения выполнения предписания ООО Банк Оранжевый в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области необходимо в срок до **05.09.2019г.** представить:

- объяснения о принятых мерах во исполнение настоящего предписания по каждому пункту;
- копии бланков заявлений, договоров с потребителями с условиями, приведенными в соответствие с законом; приказы об утверждении данных документов (при наличии);
- копии договоров, оформленных с учетом требований настоящего предписания, заключенных с гражданами по условиям, приведенным в соответствие с законом (персональные данные следует закрыть); при наличии в вышеуказанных договорах ссылок на иные документы представить в Управление их копии.
- доказательства размещения предписанной информации на сайте ООО «Пегас Ритейл».

Невыполнение в установленный срок законного предписания органа, осуществляющего государственный надзор, влечет в соответствии с ч.1 ст.19.5 КоАП РФ привлечение к административной ответственности, назначение наказания в виде штрафа на юридическое лицо, штрафа на должностное лицо, либо дисквалификации должностного лица. Предписание может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи.

В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу. Предписание подлежит исполнению в течение 60 календарных дней после вступления в законную силу решения арбитражного суда по делу об оспаривании предписания о прекращении нарушения прав потребителей.

В случае прекращения судом производства по делу (в том числе, при отказе от исковых требований о признании незаконным предписания о прекращении нарушения прав потребителей) предписание подлежит исполнению в течение 60 календарных дней с момента вынесения судом соответствующего определения о прекращении производства по делу.

Ведущий специалист-эксперт
отдела защиты прав потребителей
на рынке услуг и непродовольственных товаров
Управления Роспотребнадзора
по Свердловской области

С.Е. Трофимова

Предписание получил:

должность, ФИО

подпись

дата

Место выдачи предписания:

620078 г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3

либо адрес территориального отдела, либо адрес объекта либо иной адрес, где непосредственно происходит вручение предписания

Исп. Трофимова С.Е.
(343)270-15-67