



# ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 4-КГ18-42

## О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

19 июня 2018 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего  
судей

Асташова С.В.,  
Гетман Е.С., Киселёва А.П.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Серенко Андрея Александровича к обществу с ограниченной ответственностью «Хаггард-Запад» и обществу с ограниченной ответственностью «Компания Тез Тур» о взыскании стоимости туристского продукта, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа за нарушение прав потребителя по кассационной жалобе Серенко Андрея Александровича на решение Одинцовского городского суда Московской области от 16 марта 2016 г. и апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского областного суда от 9 ноября 2016 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В., выслушав Серенко А.А., а также его представителей по доверенности Кирилина С.В. и Озерова О.В., поддержавших доводы кассационной жалобы, представителя общества с ограниченной ответственностью «Компания Тез Тур» Топурию С.В., возражавшего против удовлетворения жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**установила:**

Серенко А.А. обратился в суд с названными выше исковыми требованиями, в обоснование которых ссылался на то, что 22 октября 2015 г. на основании договора реализации туристского продукта он приобрёл в ООО «Хаггард-Запад» на семью путёвки в Арабскую Республику Египет стоимостью 296 000 руб. с 24 декабря 2015 г. по 4 января 2016 г. До начала тура возникла угроза пребывания туристов на территории страны пребывания, в связи с чем 12 декабря 2015 г. истец направил ООО «Хаггард-Запад» (турагент) и ООО «Компания Тез Тур» (туроператор) заявление о возврате стоимости путёвок, однако ответчики уклонились добровольно возместить стоимость тура.

В связи с возвратом ответчиками после предъявления иска части денежных средств за путёвки в размере 230 000 руб. истец уточнил требования и просил суд взыскать с ответчиков разницу между оплаченной и возвращённой суммой в размере 66 238 руб. 85 коп., неустойку – 296 300 руб., компенсацию морального вреда – 60 000 руб., почтовые расходы – 857 руб. 25 коп. и штраф в размере 50 % от присуждённой суммы.

Решением Одинцовского городского суда Московской области от 16 марта 2016 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского областного суда от 9 ноября 2016 г., в иске отказано.

В кассационной жалобе заявителем ставится вопрос об отмене состоявшихся по делу судебных актов.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В. от 7 мая 2018 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, и возражения на неё, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

Согласно статье 387 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального или процессуального права, повлиявшие на исход дела, без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения были допущены судебными инстанциями при рассмотрении данного дела.

Судами установлено и из материалов дела следует, что 22 октября 2015 г. между ООО «Хаггард-Запад» (турагент) и Серенко А.А. (заказчик) заключён договор № [REDACTED] о подборе, бронировании и оплате туристского продукта, согласно которому турагент обязуется за вознаграждение от своего имени совершить по поручению и за счёт заказчика юридические и иные действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристского продукта, потребительские свойства которого указаны в заявке на бронирование.

Из заявки на бронирование усматривается, что бронированию подлежит групповой тур на двух человек – Серенко А.А. и Серенко Е.В. – с 24 декабря 2015 г. по 4 января 2016 г. в Арабскую Республику Египет, г. Шарм-эль-Шейх, отель «Rehana Royal Beach&SPA», туроператором является ООО «Компания Тез Тур».

Истцом произведена оплата тура в размере 118 500 руб.

В тот же день между ООО «Хаггард-Запад» (турагент) и Серенко А.А. (заказчик) заключён договор № [REDACTED] о подборе, бронировании и оплате туристского продукта, согласно которому турагент обязуется за вознаграждение от своего имени совершить по поручению и за счёт заказчика юридические и иные действия, направленные на подбор, бронирование и оплату туристского продукта, потребительские свойства которого указаны в заявке на бронирование.

Из заявки на бронирование усматривается, что бронированию подлежит групповой тур ещё на четырёх человек – Серенко В.А., Серенко А.А., Серенко А.А. и Чапская А.А. – с 24 декабря 2015 г. по 4 января 2016 г. в Арабскую Республику Египет, г. Шарм-эль-Шейх, отель «Rehana Royal Beach&SPA», туроператором является «ООО «Компания Тез Тур».

Истцом произведена оплата тура в размере 177 800 руб.

Таким образом, общая стоимость туристского продукта составила 296 300 руб.

Также судом установлено, что в связи с угрозой пребывания туристов на территории Египта 14 декабря 2015 г. от Серенко А.А. в адрес ответчиков поступило заявление о расторжении в одностороннем порядке договора и возврате в полном объёме уплаченных за путёвки денежных средств в сумме 296 300 руб.

31 декабря 2015 г. туроператором ООО «Компания Тез Тур» произведено аннулирование тура и возврат денежных средств в сумме 230 061 руб. 15 коп. (за вычетом фактически понесённых затрат) путём их перечисления на счёт Серенко А.А.

Отказывая в удовлетворении иска, суды сослались на положения пункта 3 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации и указали, что по обращению Серенко А.А. договор был расторгнут, заказчику возвращена

стоимость туристических путёвок за вычетом фактически понесённых затрат исполнителя и оснований для возврата Серенко А.А. полной стоимости тура не имеется.

С указанными выводами согласился суд апелляционной инстанции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что с выводами суда согласиться нельзя по следующим основаниям.

Статьёй 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности) предусмотрено, что при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи.

Из приведённой нормы права следует, что одним из обязательных условий реализации туристского продукта является соблюдение права туриста на обеспечение личной безопасности.

Согласно статье 10 Закона об основах туристской деятельности договор о реализации туристского продукта должен соответствовать законодательству о защите прав потребителей.

Пунктом 1 статьи 28 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) предусмотрено, что если во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель вправе по своему выбору отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

В соответствии с пунктом 4 названной статьи при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведённых в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

Таким образом, если после заключения договора о реализации туристского продукта стало очевидным, что этот продукт не может быть реализован в предусмотренный договором срок, в том числе из-за невозможности обеспечить личную безопасность туристов, турист вправе отказаться от исполнения названного договора.

Турагент и туроператор в указанном случае не вправе требовать от туриста возмещения расходов, фактически понесённых в связи с исполнением договора.

Кроме того, в соответствии со статьёй 14 Закона об основах туристской деятельности 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 данной статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – её часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Данная норма не предусматривает каких-либо удержаний при расторжении договора до начала путешествия.

Из приведённых норм в их взаимосвязи следует, что в случае очевидной невозможности оказания туристской услуги в установленный договором срок, в том числе вследствие невозможности обеспечить безопасность жизни и здоровья туристов в стране временного пребывания, потребитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора об оказании туристской услуги, при этом в случае отказа от исполнения договора до начала путешествия туристу должна быть возвращена денежная сумма, равная общей цене туристического продукта.

Доводы ответчика о возможности только судебного расторжения договора противоречат смыслу приведённых норм, включая положения статьи 28 Закона о защите прав потребителей, поскольку в таком случае при возникновении угрозы жизни и здоровью накануне тура потребитель фактически лишался бы возможности отказаться от такой услуги.

Как установлено судом, туристский продукт, предусмотренный заключённым между Серенко А.А. и ООО «Хаггард-Запад» договором от 22 октября 2015 г., включал групповой тур Серенко А.А. и членов его семьи в Арабскую Республики Египет на период с 24 декабря 2015 г. по 4 января 2016 г.

Указом Президента Российской Федерации от 8 ноября 2015 г. № 553 «Об отдельных мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защите граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий» (в его первоначальной

редакции) в целях обеспечения национальной безопасности Российской Федерации и защиты граждан Российской Федерации от преступных и иных противоправных действий российским авиакомпаниям было временно запрещено осуществлять воздушные перевозки (в том числе коммерческие) граждан с территории Российской Федерации на территорию Арабской Республики Египет, за исключением случаев осуществления воздушных перевозок (в том числе коммерческих) граждан Российской Федерации, направляемых органами государственной власти Российской Федерации и федеральными государственными органами на территорию Арабской Республики Египет в служебных целях (пункт 1).

Туроператорам и турагентам рекомендовано на время действия указанного выше запрета воздерживаться от реализации гражданам туристского продукта, предусматривающего воздушные перевозки (в том числе коммерческие) граждан с территории Российской Федерации на территорию Арабской Республики Египет (пункт 2).

В связи с принятием данного указа Президента Российской Федерации Серенко А.А. 14 декабря 2015 г. обратился к ответчикам с заявлением об отказе от договора о реализации туристского продукта, поскольку стала очевидной невозможность оказания туристической услуги в установленный договором срок и возникла угроза безопасности жизни и здоровью туристов в предложенной турагентом и туроператором стране временного пребывания.

Названные обстоятельства ответчиками не опровергнуты и судами под сомнение не поставлены.

Однако суды первой и апелляционной инстанций не дали какой-либо оценки этим обстоятельствам, формально сославшись на то, что приведённым выше Указом Президента Российской Федерации установлен лишь запрет на авиаперевозки в Египет, а решения каких-либо органов об обстоятельствах, указанных в статье 14 Закона об основах туристской деятельности, не принималось.

Между тем в тексте Указа Президента Российской Федерации прямо указано на его издание в целях защиты граждан от преступных и противоправных действий, что и послужило основанием для отказа Серенко А.А. от исполнения договора.

Кроме того, судами не учтены приведённые выше положения статьи 28 Закона о защите прав потребителей.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что при рассмотрении настоящего дела судебными инстанциями допущены нарушения норм права, которые являются существенными и которые не могут быть устранены без отмены судебного постановления и нового рассмотрения дела.

Согласно части 1 статьи 327 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд апелляционной инстанции повторно рассматривает дело в судебном заседании по правилам производства в суде первой инстанции с учётом особенностей, предусмотренных главой 39 данного кодекса.

Повторное рассмотрение дела в суде апелляционной инстанции предполагает проверку и оценку фактических обстоятельств дела и их юридическую квалификацию (пункт 21 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 19 июня 2012 г. № 13 «О применении судами норм гражданского процессуального законодательства, регламентирующего производство в суде апелляционной инстанции»).

Названные выше требования закона и разъяснения Пленума Верховного Суда Российской Федерации судом апелляционной инстанции при рассмотрении настоящего дела выполнены не были, допущенные судом первой инстанции нарушения не устранены.

С учётом изложенного, а также принимая во внимание необходимость соблюдения разумных сроков судопроизводства (статья 6<sup>1</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации), Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит нужным отменить апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского областного суда от 9 ноября 2016 г. с направлением дела на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Руководствуясь статьями 387, 388, 390 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**определила:**

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского областного суда от 9 ноября 2016 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи