# ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 11-КГ12-18

## О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва 27 ноября 2012 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Горшкова В.В.,
судей Пчелинцевой Л.М. и Момотова В.В.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Набиева И[redacted] Г[redacted] к обществу с ограниченной ответственностью «ПОЕХАЛИ!» (далее – ООО «ПОЕХАЛИ!»), обществу с ограниченной ответственностью «КОРАЛ ТРЕВЕЛ» (далее – ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ») о возмещении убытков, взыскании неустойки, компенсации морального вреда

по кассационной жалобе Набиева И[redacted] Г[redacted] на определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Татарстан от 19 апреля 2012 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Момотова В.В., объяснения представителей ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ» Яковлевой М.В. и Павлова Д.В., возражавших против удовлетворения кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**установила:**

Набиев И.Г. обратился в суд с иском к ООО «ПОЕХАЛИ!», ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ» о возмещении убытков, взыскании неустойки, компенсации морального вреда, сославшись на то, что 24 ноября 2011 г. между ним и ООО «ПОЕХАЛИ!» заключен договор о реализации туристского продукта. По указанному договору лицом, оказывающим услуги,

входящие в туристский продукт, являлось ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ». По условиям заключенного договора ответчики обязались реализовать туристский продукт на двоих: истца и его супругу Набиеву Д.А. Стоимость туристского продукта на дату заключения договора составила [redacted] руб. Указанную сумму истец оплатил в кассу ООО «ПОЕХАЛИ!». Однако в последний день перед отъездом 5 декабря 2011 г. супруге истца Набиевой Д.А. было отказано в выдаче визы. В этот же день истец обратился в ООО «ПОЕХАЛИ!» с заявлением о возврате уплаченной суммы в размере [redacted] руб. До настоящего времени денежные средства не возвращены.

Решением Набережночелнинского городского суда Республики Татарстан от 10 февраля 2012 г. исковые требования Набиева И.Г. удовлетворены.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Татарстан от 19 апреля 2012 г. решение Набережночелнинского городского суда Республики Татарстан от 10 февраля 2012 г. отменено. По делу постановлено новое решение, которым исковые требования Набиева И.Г. удовлетворены частично.

В кассационной жалобе Набиева И.Г. ставится вопрос об отмене определения судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Татарстан от 19 апреля 2012 г.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 24 октября 2012 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, объяснения относительно кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению, а обжалуемое судебное постановление – подлежащим отмене.

В соответствии со статьей 387 ГПК Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального или 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.

При рассмотрении данного дела такого характера нарушения были допущены судом апелляционной инстанции.

Судом установлено, что 24 ноября 2011 г. между ООО «ПОЕХАЛИ!» (турагенство) и Набиевым И.Г. (клиент) заключен договор о реализации туристского продукта, в соответствии с которым ООО «ПОЕХАЛИ!» обязалось реализовать туристский продукт на двоих: Набиева И.Г. и его супругу Набиеву Д.А. по маршруту Казань-Дубай-Казань, начало тура с 6 декабря 2011 г., окончание – 13 декабря 2011 г.

Набиевым И.Г. выполнены условия договора о реализации туристского продукта путем внесения в кассу ООО «ПОЕХАЛИ!» денежных средств в размере [redacted] руб.

Согласно договору лицом, оказывающим услуги, входящие в туристский продукт, является ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ» (туроператор).

Судом также установлено, что в последний день перед отлетом – 5 декабря 2011 г. Набиеву И.Г. было сообщено об отказе в выдаче визы его супруге Набиевой Д.А.

5 декабря 2011 г. Набиевы обратились к директору ООО «ПОЕХАЛИ!» с заявлением о возврате уплаченных по договору от 24 ноября 2011 г. денежных средств.

На указанное заявление генеральным директором ООО «ПОЕХАЛИ!» сообщено, что денежные средства за туристский продукт перечислены туроператору ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ», в адрес которого направлен запрос о возможности возмещения расходов.

Удовлетворяя исковые требования Набиева И.Г., суд первой инстанции исходил из обоснованности исковых требований Набиева И.Г., поскольку истец отказался от туристических услуг в связи с отказом в выдаче визы его супруге, без сопровождения которой истец один поехать на отдых не может по состоянию здоровья.

Отменяя решение суда первой инстанции, судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Республики Татарстан исходила из того, что согласно пункту 5.2 агентского договора ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ» не несет ответственность за невозможность оказания туристских услуг в силу действий таможенных, консульских, пограничных служб и иных официальных органов и властей Российской Федерации и зарубежных стран.

Поскольку ответчики не принимали на себя обязательство по обеспечению виз для Набиевых по въезду на территорию иностранного государства, а также с учетом того, что истцом не представлено доказательств, подтверждающих невозможность выезда на отдых, в то время как виза ему была предоставлена и ответчики не отказывались исполнить обязательства по оказанию туристических услуг на основании заключенного договора, судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Республики Татарстан пришла к выводу об отсутствии оснований для удовлетворения иска.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что с выводами суда апелляционной инстанции согласиться нельзя.

В соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В силу статьи 1 Федерального закона «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» туристский продукт следует рассматривать как 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.

Учитывая положения данной статьи, по данному делу туристский продукт, приобретенный Набиевым И.Г. и его супругой Набиевой Д.А., следует рассматривать как комплекс услуг, включающий в себя услуги по организации их совместной туристической поездки, о чем указано в договоре о реализации туристского продукта от 24 ноября 2011 г., а не услуги по организации туристической поездки отдельно для Набиева И.Г., как на это указывает суд апелляционной инстанции.

В соответствии со статьей 10 Федерального закона «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 стороны исходили при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относится в том числе невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Применительно к спорным правоотношениям отказ в выдаче Набиевой Д.А. визы на въезд в Объединенные Арабские Эмираты является существенным изменением обстоятельств для Набиева И.Г., так как, заключая договор от 24 ноября 2011 г., Набиев И.Г. исходил из того, что отправится в туристическую поездку именно с супругой.

В силу пункта 1 статьи 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 – 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 данного Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации (пункт 2 статьи 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

В соответствии со статьей 6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право, в том числе и на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания.

Согласно пункту 7 постановления Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора, в том числе о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.

Исходя из положений вышеприведенных правовых норм, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги, в том числе выразившейся в своевременном непредоставлении исполнителем потребителю необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания.

В связи с этим по данному делу юридически значимым и подлежащим установлению и доказыванию являются факт предоставления исполнителем потребителю необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания в полном объеме, а в случае установления факта непредоставления потребителю такой информации в полном объеме – причинная связь между непредоставлением этой информации и возникновением убытков у потребителя.

Следовательно, суду апелляционной инстанции надлежало исследовать причины отказа в выдаче визы Набиевой Д.А. на пребывание в Объединенных Арабских Эмиратах и установить, являлись ли причины отказа в выдаче визы следствием непредоставления ответчиками Набиевым необходимой и достоверной информации о правилах въезда в указанное иностранное государство или эти причины связаны с другими обстоятельствами.

Однако судом этого сделано не было.

В кассационной жалобе заявитель также указывает на то, что Набиевой Д.А. было отказано в выдаче визы по мотиву того, что срок действия ее заграничного паспорта составлял менее 6 месяцев на дату планируемого визита в Объединенные Арабские Эмираты, однако ответчики, обязанные знать о правилах въезда в иностранное государство – Объединенные Арабские Эмираты, в том числе и о том, что виза на въезд в Объединенные Арабские Эмираты не выдается при сроке действия заграничного паспорта менее 6 месяцев, получив от истца полную оплату стоимости турпродукта, направили документы, не соответствующие

требованиям принимающей стороны для оформления въездных виз, не предоставив Набиевым полную информацию о правилах въезда в Объединенные Арабские Эмираты.

Кроме того, суд апелляционной инстанции, придя к выводу об отсутствии у суда первой инстанции оснований для удовлетворения заявленных требований, в то же время вынес новое решение о частичном удовлетворении исковых требований Набиева И.Г. и возмещении понесенных им убытков.

Таким образом, определение суда апелляционной инстанции содержит взаимоисключающие выводы.

Так же судом второй инстанции не был решен вопрос об объеме ответственности ООО «ПОЕХАЛИ!» и ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ» перед Набиевым И.Г.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит допущенные судом второй инстанций нарушения норм материального и процессуального права существенными, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможно восстановление и защита нарушенных прав и законных интересов Набиева И.Г., в связи с чем обжалуемое судебное постановление подлежит отмене с направлением дела на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

При новом рассмотрении дела суду следует учесть изложенное и разрешить дело в зависимости от установленных обстоятельств и в соответствии с требованиями закона.

Руководствуясь статьями 387, 388, 390 ГПК Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

## определила:

определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Татарстан от 19 апреля 2012 г. отменить, дело направить на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи