|  |  |
| --- | --- |
|   | **Центральный районный суд города Тюмени** |
|  | *625 000 Российская Федерация, г Тюмень, ул. 8 марта, 1* |
|  |  |
| **Истец:** |  |
|  | *625000, Тюменская область, г.ТюменьТел.:8(905)* |
| **Представители:** |  |
| **Ответчики:** | **Общество с ограниченной ответственностью «ХХХХХХХ» ТУРАГЕНТ**ОГРН ИНН *625019 Российская Федерация, Тюменская область, г.Тюмень, ул.* **Общество с ограниченной ответственностью «ХХХХХХХХХ» ТУРОПЕРАТОР**ОГРН ИНН *123022, Российская федерация*, *г.Москва, ул.*  |
| **Привлекаемый государственный орган для дачи заключения по делу о защите прав потребителей:**  | **Управление Роспотребнадзора в Тюменской области***625 026 Российская Федерация, Тюменская обл.,* *г. Тюмень, ул. Геологоразведчиков, д. 1**Тел.: 8(3452)20-88-24* |
| **Цена иска:** |  **ХХХХХХХХ рублей 00 копеек** |
|  |  |
| **Государственная пошлина:** | *На основании п.3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» подача данного иска государственной пошлиной не облагается*  |
| **Иск предъявлен:** | *в соответствии со ст. 29 ГПК РФ, ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» по месту жительства Истца* |

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о расторжении договора, возврате денежной средств по договору, компенсации морального вреда, штрафа**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее - Истец), обратилась к турагенту ООО «ХХХХХХХХХХХХХХ» для приобретения путевки. Между сторонами был заключен Договор №ХХХХХХХ о реализации туристических услуг (РФ) (далее – Договор).

По условиям Договора исполнителем услуги является ООО «ХХХХХХХХХХ» (реестровый номер договора заключенного между туроператором и турагентом МТЗ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_). Однако в дальнейшем выяснилось, что денежные средства турагентом были переданы туроператору ООО «ХХХХХХХ», это обстоятельство подтверждается платежными поручениями №\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, №\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года.

Согласно условиям Договора турагент, действуя от своего имени, бронирует у санатория, отеля, туроператора, другого представителя туристических услуг и передает туристу права на заказанный им туристический продукт – комплекс туристических услуг.

Согласно п.1 Приложения №1 к Договору №\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года, маршрут пребывания:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; срок путешествия: с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. По Договору указанные туристические услуги должны были предоставляться ХХХХХ лицам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*указать ФИО*).

Полная стоимость оказания услуг согласно п.2 статьи 5 Договора составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей. На момент подписания Договора, туристом вносится денежная сумму (аванс) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_- рублей, оставшаяся сумма должна была быть внесена до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

Согласно ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации № 51-ФЗ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Обязательства по оплате туристических услуг Истцом были выполнены в полном объеме и в сроки установленные Договором, что подтверждается квитанциями к приходному кассовому ордеру № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. и №\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_ года Истец, с помощью средств массовой информации узнал о том, что в результате возникшей эпидемии, связанной с распространением коронавируса, введен запрет на вылет в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с абз. 3 ст.14 Федерального закона Российской Федерации №132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», 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.

При этом, 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.

Согласно абз. 2 ст. 14 Федерального закона Российской Федерации №132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

В связи с этим

*Например, 27.02.2020г. в 08:54 Ростуризм опубликовал следующую информацию:*

#  *«О НАЛИЧИИ УГРОЗЫ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТОВ В ИТАЛЬЯНСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ, РЕСПУБЛИКЕ КОРЕЯ И ИСЛАМСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ ИРАН»*

 *Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека проинформировала Ростуризм о наличии угрозы безопасности жизни и здоровья туристов в Итальянской Республике, Республике Корея и Исламской Республике Иран, связанной  с участившимися случаями заражения новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) в указанных странах.*

Данные обстоятельства несли угрозу безопасности жизни и здоровья, а также имуществу Истца.

На основании вышеизложенного, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. Истец подал заявление турагенту с требованием расторгнуть (аннулировать) Договор и вернуть внесенные денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Копия данного заявления была выслана представителем турагента, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, туроператору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. (о чем имеется указание в ответе на претензию). В этот же день, по заявлению Истца, была произведена аннуляция тура у туроператора.

Кроме того, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года было написано заявление (повторное) на имя турагента, а так же туроператора с требование вернуть денежные средства.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года была написана претензия туроператору, на которую ответа так и не поступило.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года турагентом был дан ответ на претензию. В ней указывалось, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. При этом предлагают вернуть денежные средства за вычетом реально понесенных расходов исполнителем/или со штрафными санкциями/или предлагают перенести поездку/или купит у них другой тур (*в зависимости от ответа).*

Однако с данными ответом Истец не согласен.

Введение запрета на выезд в страну свидетельствует о том, что имелась угроза туристам, пребывающим на территории \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и в рассматриваемой ситуации на основании абз. 3 ст.14 Федерального закона РФ №132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», турист имеет право требовать расторжения договора. О выплате расходов, понесенных исполнителем, нормой не предусмотрено.

Кроме того абз. 5 ст. 14 Федерального закона РФ №132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет, что 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.

Помимо этого, в силу ст.15 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

При этом в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

В данном случае было нарушено право потребителя на получение внесенных денежных средств в полном объеме. Оплаченная сумма для Истца является существенной. Возможность ее не возврата вводит Истца в тревожное состояние, что причиняет нравственные и моральные страдания.

Размер компенсации морального вреда, причиненного ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» *(туроператор*) оценивается в \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (*турагент*) - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Также в пользу потребителя подлежит взысканию штраф в размере 50 % от взысканной суммы. Согласно п. 46 Постановления Пленума РФ от 28 июня 2012 года «О практике рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

На основании изложенного, в соответствии со ст.ст. 309 ГК РФ, ст.ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.ст. 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 18 июля 2007 года «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» и руководствуясь ст. 131, 132 Гражданского процессуального Кодекса РФ,

**ПРОШУ:**

1. Расторгнуть Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. о реализации туристических услуг (РФ) от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года заключенный между ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и\_\_\_\_\_\_\_\_(*ФИО*);
2. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*ФИО)* денежную сумму, внесенную по договору (в рамках агентского вознаграждения) **в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рубль 00 копеек;**
3. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Оператор» в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*ФИО)* внесенную за туруслугу сумму (без агентского вознаграждения) **в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек;**
4. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*ФИО*) безосновательно удержанную денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_**0 рублей;**
5. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*ФИО)* в качестве компенсации морального вреда денежную сумму **в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек;**
6. Взыскать с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Оператор» в пользу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*ФИО*) в качестве компенсации морального вреда денежную сумму **в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек;**
7. Взыскать с Ответчиков в пользу Истца штраф в соответствии со ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» в размере 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя.

**Приложения:**

1. Расчет цены иска;
2. Заявление о привлечении Управления Роспотребнадзора;
3. Договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_о реализации туристических услуг (РФ) от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
4. Квитанция к приходному кассовому ордеру №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года;
5. Квитанция к приходному кассовому ордеру №\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года;
6. Копия платежного поручения №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_года;
7. Копия платежного поручения №\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года;
8. Копия счета №\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года;
9. Заявление об аннулировании заявки от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года;
10. Повторное заявление об аннулировании заявки от \_\_\_\_\_\_\_\_\_года;
11. Претензия к ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_Оператор» от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года;
12. Ответ на претензию исх. №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_г. от ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»;
13. Информация Ростуризма от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
14. Копия искового заявления по числу лиц, участвующих в деле;
15. Доверенность на представление интересов в суде.

***Указанные документы представлены в копиях. Оригиналы будут представлены в судебное заседание.***

Представитель по доверенности (ФИО)./\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Центральный районный суд города Тюмени** |
|  | *625 000 Российская Федерация, г Тюмень, ул. 8 марта, 1* |
|  |  |
| **Истец:** |  |
|  | *625039, Тюменская область, г.Тюмень, ул.*  |
| **Представители:** |  |
| **Ответчики:** | **Общество с ограниченной ответственностью «ХХХХХХХХХ»** ОГРН ИНН ----------------*625019 Российская Федерация, Тюменская область, г.Тюмень, ул.* **Общество с ограниченной ответственностью «ХХХХХХХХ Оператор»** ОГРН ИНН *123022, Российская федерация*, *г.Москва, ул.*  |

**РАСЧЕТ ЦЕНЫ ИСКА**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Основание для искового требования** | **Формула для расчета** | **Сумма** |
| 1. | **Цена договора**  | \_\_\_\_\_\_ (агентское вознаграждение)+\_\_\_\_\_\_\_(услуги туроператора)  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей 00 копеек |
| 2. | **Безосновательно удержанные денежные средства**  |  | \_\_\_\_\_\_рублей 00 копеек |
| **Итого** |  **рублей 00 копеек** |
|  |

**(ФИО) .\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Представитель по доверенности

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Центральный районный суд города Тюмени** |
|  | *625 000 Российская Федерация, г Тюмень, ул. 8 марта, 1* |
|  |  |
| **Истец:** |  |
|  | *625039, Тюменская область, г.Тюмень, ул.*  |
| **Представители:** |  |
| **Ответчики:** | **Общество с ограниченной ответственностью «ХХХХХХХХ»** ОГРН ИНН *625019 Российская Федерация, Тюменская область, г.Тюмень, ул.* **Общество с ограниченной ответственностью «ХХХХХХХХХХ Оператор»** ОГРН ИНН *123022, Российская федерация*, *г.Москва, ул.*  |

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о привлечении к участию в деле государственного органа**

 **для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей**

Согласно п. 4 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

На основании вышеизложенного, а также п.1.ст. 47 ГПК РФ,

**ПРОШУ:**

привлечь Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

**(ФИО).**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представитель по доверенности