

**ООО "ТТ-ТРЭВЕЛ" (туроператор)**

**Адрес:** 125167, ГОРОД МОСКВА,  
ВИКТОРЕНКО УЛИЦА, ДОМ 5, СТРОЕНИЕ  
1, ЭТАЖ 3

**ООО «ТБС сеть» (турагент)**

**ИНН 7715982140**

**Почтовый адрес:** г. Москва, ул. Вятская д. 27,  
стр. 13 этаж 1 пом. IV, ком. №№ 10-29

**От:** \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

### **ПРЕТЕНЗИЯ**

в рамках досудебного урегулирования спора  
о расторжении договора о реализации туристского продукта  
и возврате денежных средств в полном объеме

«28» января 2022 г. между ООО «ТБС сеть» (Турагент) и мною (Заказчик) был заключен договор реализации туристического продукта № \_\_\_\_\_.

В соответствии с пунктом 1.1. Договора и Приложением № 1 к договору Турагент принял на себя обязательства по предоставлению мне услуг по подбору и реализации туристического продукта, а именно путешествия из Москвы в Шарм-эль-шейх чартерным рейсом с пребыванием в Египте с 05.03.2022 по 19.03.2022 г. в номере Standart Side Sea View Room.

В соответствии с пунктом 2.1. Договора и Приложением № 1 общая цена туристического продукта составляет 124 200 руб.

Во исполнении пункта 2.2 Договора, я оплатил 100 % предварительной оплаты от общей цене Туристического продукта в размере 124 199 руб., что подтверждается справкой об операции Сбербанк от 28.01.2022 г. на сумму 62 100 руб. и справкой об операции Сбербанк от 04.02.2022 г. в сумму 62 099 руб.

Между тем, предусмотренные договором услуги не были оказаны, перелет не состоялся по независящим от меня обстоятельствам.

09.03.2022 г. я подал Заявление на возврат денежных средств

«10» марта 2022 г. я получил ответ от ООО «ТБС сеть» в соответствии с которым, ООО «ТБС сеть» забронировала туристическую поездку у Туроператора, указанного в Приложении № 2 к Договору, в связи с чем, ООО «ТБС сеть» полагает исполненными свои обязательства в полном объеме т.к. забронированный тур был подтвержден туроператором, а денежные средства были перечислены туроператору в полном объеме.

В соответствии с Приложением № 2 к договору туроператором выступает ООО «ТТ-Трэвел» (ИНН 7714775020, юридический адрес 125167, ГОРОД МОСКВА, ВИКТОРЕНКО УЛИЦА, ДОМ 5, СТРОЕНИЕ 1, ЭТАЖ 3, реестровый номер РТО 008029)

Частью 1 статьи 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предусмотрено, что реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях,

предусмотренных настоящим Федеральным законом, между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу статьи 4 Федерального закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-I (далее - Закон о защите прав потребителей) исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказанной услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами, или в установленном ими порядке, предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу соответствующую данным требованиям.

В соответствии с пунктом 1 статьи 29 данного закона потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно пункту 2 постановления Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" под потребителем понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Гражданским кодексом Российской Федерации.

В пункте 48 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, что при разрешении дел по искам о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов).

По сделкам с участием граждан-потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу статьи 37 Закона о защите прав потребителей, пункта 1 статьи 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

Пункт 50 указанного постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации предусматривает, что при применении законодательства о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, судам надлежит учитывать, что ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному

турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (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), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо (статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности").

Из приведенных положений закона и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации в их совокупности следует, что ответственность перед туристом за исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор, а содержание агентского договора между турагентом и туроператором на права потребителя не влияет.

*Вместе с тем, в своем ответе ООО «ТБС сеть» не указывает сумму, агентского вознаграждения в связи с чем самостоятельно рассчитать и определить действительный характер правоотношений между туроператором и турагентом я не имею возможности.*

Кроме этого, в своем ответе ООО «ТБС сеть» ссылается на ответ туроператора, согласно которому «в связи с наступлением форсмажорных обстоятельств в виде закрытия границ ЕС туроператор предлагает либо перебронирование тура на альтернативные направления по актуальной цене туроператора, либо сохранению денежных средств на депозите с возможностью их последующего использования.

Указанная позиция не соответствует закону в виду следующего:

- Постановление Правительства РФ от 20.07.2020 года N 1073 об особенностях исполнения и расторжения договора реализации туристического продукта на 2020 и 2021 г. в настоящее время не подлежит применению, в связи с этим для отказа туроператором денежных средств туриста у себя в качестве депозита без согласия туриста нет законных оснований.
- возврат оплаченной стоимости услуг осуществляется в связи с отсутствием оснований для удержания денежных средств, и не связан с обстоятельствами непреодолимой силы, препятствовавшими Исполнителю оказать услуги в установленные сроки и порядке. Невозможность Исполнителя по независящим от него причинам оказать услуги не освобождает его от обязанности возратить заказчику полученные денежные средства (Подтверждается материалами актуальной судебной практики Постановление Двадцать первого арбитражного апелляционного суда от 15.12.2020 N 21АП-2812/2020 по делу N А83-12682/2020, Апелляционное определение Свердловского областного суда от 25.03.2021 по делу N 33-4241/2021, Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 25.01.2022 N 09АП-70509/2021 по делу N А40-146215/2021 и др)

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", п. 1 ст. 13, п. 1 ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", ст. 15 Гражданского кодекса Российской Федерации требую:

- 1) Вернуть мне уплаченную по договору о реализации туристического продукта № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. денежные средства в размере 124200 руб. в срок не более 10 дней в соответствии со ст. 22 ФЗ «о защите прав потребителей»
- 2) Возврат денежных средств произвести по следующим реквизитам:  
ФИО получателя:

Номер лицевого счета:  
Наименование банка: ПАО СБЕРБАНК  
БИК банка:

В случае неудовлетворения моих требования, я буду вынужден обратиться в суд с заявлением требований о взыскании оплаченной мною суммы, неустойки, компенсации морального вреда, судебного штрафа в размере 50 % и судебных расходов по оплате услуг юриста.

**ФИО** \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022