В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ районный суд

города\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Истец: (ФИО, адрес и телефон) \_\_\_\_\_

Ответчик: (Наименование, адрес, тел.)

Цена иска -56 084,8 рублей

(размер денежных требований)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о защите прав потребителя

08 июня 2009г. между мной и ответчиком был заключен договор возмездного оказания услуг №\_\_. Согласно п. 1.1. данного договора "ответчик обязался осуществить юридические и иные действия, направленные на организацию - в интересах Туриста, для него лично и для сопровождающих его лиц - туристического обслуживания (тура), в том числе перевозки, размещения, питания, трансфера, экскурсионного обслуживания и иных услуг в составе и в сроки, указанные туристом в заявке (приложение 1) и согласованные Сторонами". Согласно приложению 2 цена договора составила 66 000 рублей.

В день заключения договора я внес ответчику предоплату в размере 66 000 рублей, исполнив обязанность, возложенную на меня п. 2.3.2. указанного договора, что подтверждается кассовым чеком от 08.06.09 г., квитанцией к приходному кассовому ордеру №\_\_ от 08.06.09 г. и туристской путевкой №\_\_\_ серия \_\_\_.

При заключении договора ответчик не предоставил мне информацию: о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, о таможенных и пограничных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия) в силу прямого указания ст. 6 Закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и п. 7 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта. Предупреждая меня о требованиях, предъявляемых государственными органами к въездным/выездным документам, ответчик не проинформировал меня о моих конкретных обязанностях предусмотренных Законом "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", а также не сообщил мне, что срок действия моего заграничного паспорта на момент заключения договора истекает. Вышеизложенное свидетельствует о нарушении прав потребителя.

При оформлении договора на организацию туристического обслуживания, работники ответчика внесли данные моего заграничного паспорта в договор №\_\_\_\_ и туристскую путевку №\_\_\_ серия\_\_\_\_, и не сказали мне, что паспорт через две недели станет недействительным. В результате, 17 июня 2009 г. в аэропорту Толмачево я не прошёл пограничный контроль, и не смог совершить поездку в Турцию вместе с женой.

В этот же день я позвонил ответчику, и мы договорились встретиться для решения данной проблемы. 22 июня я передал ответчику неиспользованные авиабилеты и два трансфера на проезд и один на проживание и попросил вернуть мне 66 000 рублей за неиспользованный туристский продукт, но мою просьбу он не исполнил.

07.08.2009 г. я обратился к ответчику с претензией на услуги туроператора, в которой потребовал возврата мне денег в сумме 66 000 рублей. В ответ на моё требование руководитель фирмы предложила мне возвратить деньги в сумме 26 704 рубля при условии, что я в дальнейшем не буду иметь претензий к ответчику. Я вынужден был подписать предложенные обязательства, и после этого 24.08.09 г. получил указанную сумму. В возврате денег в сумме 39 296 рублей ответчиком мне было отказано.

Согласно Письму Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 31 августа 2007 г. N 0100/8935-07-32 "Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания" туроператор должен особое внимание уделять надлежащему информированию граждан о пределах ответственности сторон по общему и специальному законодательству, согласно которому надлежащее удостоверение личности гражданина (паспорт) является его обязанностью, а за надлежащее оформление визы, являющейся составной частью туристского продукта, отвечает туроператор. При этом следует иметь в виду, что из положений Федерального закона от 15.08.1996 N 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" (в редакции от 10.01.2007), который ставит право на выезд из Российской Федерации в зависимость от достоверности сведений о личности туриста, следует обязанность туроператора проверять правильность оформления выездных документов, в том числе срок действия общегражданских заграничных паспортов.

С учетом положений указанного закона и в соответствии с положениями абз. 4 п. 17 Правил туроператор обязан своевременно информировать потребителя об обстоятельствах, зависящих от потребителя, которые могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта. При этом обязанность туриста обладать специальными знаниями и навыками законом не предусмотрена, что согласуется с правилами, установленными п. 3 ст. 7 и п. 4 ст. 12 Закона " О защите прав потребителей".

Согласно ст. 10 Закона "Об основах туристской деятельности" установлен обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования споров. Однако сроки, предусмотренные указанной статьей, не распространяются на предъявляемые туроператорам претензии, не связанные с качеством туристского продукта. Закон об основах туристской деятельности не исключают права потребителя изменить такие сроки в сторону увеличения для предъявления претензии и в сторону уменьшения для удовлетворения претензии. Также необходимо иметь в виду, что согласно положением п. 4 ст. 425 ГК РФ окончание срока действия договора не освобождает стороны от ответственности за его нарушение, а срок исковой давности определяется положениями ГК РФ, в том числе ст. 196 ГК РФ.

Положениями ст. 10 Закона "Об основах туристской деятельности" определены существенные условия договора, наличие которых обязательно в силу требований, установленных п. 1 ст. 422 и п. 1 ст. 432 ГК РФ. При этом заключаемый туроператором договор должен среди прочего соответствовать законодательству о защите прав потребителей.

На основании ст. 10 Закона 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 в том числе: невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В силу прямого указания ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы, а также возмещения других убытков, если ему не предоставлена полная достоверная информации об услуге. В таком случае исполнитель несет ответственность, предусмотренную пунктом 1 ст. 29 Закона. В силу ст. ст. 28, 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" требование потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение 10-ти дней с момента предъявления. За нарушение данного срока потребитель вправе предъявить исполнителю требование о выплате неустойки в размере 3% цены услуги за каждый день просрочки удовлетворения его законного требования. В моем случае просрочка удовлетворения законных требований потребителя на момент подачи искового заявления составила 10 дней (с 18.08.09г. по 27.08.09г.), а сумма неустойки - 11 788,8 рублей.

Непредоставление мне услугодателем необходимой достоверной информации об услуге, неудовлетворение моего законного требования о возврате уплаченной денежной суммы в установленный законом срок свидетельствует о нарушении прав потребителя. Указанными виновными действиями ответчик причинил мне моральный вред, компенсация которого предусмотрена ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" и абзацем пятым статьи 6 Закона об основах туристской деятельности.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 196, 422, 432, 425, ГК РФ; ст.ст. 6, 10 Закона "Об основах туристской деятельности"; п.п. 7, 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта; ст. ст. 7,12, 15, 17, 28, 29, 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", в связи с отказом от исполнения договора об оказании услуги,

прошу:

1. Взыскать с ООО \_\_\_\_\_ в мою пользу в возмещение стоимости услуг по договору №\_\_\_ от 08.06.09г. деньги в сумме 39 296 рублей.

2. Взыскать с ответчика неустойку в размере 11 788,8 рублей.

3. Взыскать с ответчика в компенсацию морального вреда 5 000 рублей

Расчет неустойки за нарушение сроков требования потребителя

Просрочка удовлетворения требования на момент обращения в суд составила 10 дней (с 18.08.09г. по 27.08.09г.). 3% от невыплаченной суммы стоимости цены договора составили сумму 1178,88 руб. (39 296 х 3%). Сумма неустойки за 10 дней составила: 11 788,8 руб. (11 78,88 руб. х 10 дн).

Приложение.

1. Копия искового заявления.

2. Копия договора №\_\_\_\_ от 08.06.09г. с приложением.

3. Две копии туристской путевки № \_\_\_ Серия \_\_\_.

4. Две копии кассового чека от 08.06.09

5. Две копии квитанции к приходному кассовому ордеру № 2320 от 08.06.09.

6. Две копии заграничного паспорта (истца).

7. Копия претензии от 07 августа 2009г.

8. Копия ответа на претензию.

Подлинники документов будут представлены в судебное заседание.

Дата: \_\_\_ 08.2009г

Подпись \_\_\_