**образец искового заявления (отказ от тур. путевки)**

**Мировому судье судебного участка № \_3\_\_**

г. Петрозаводск, ул. Ровио, д. 3

**Истец: Полозова Мария Васильевна**

**Ответчик:** **Турфирма «Тез Тревэл»**

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о защите прав потребителя**

04 декабря 2009 г. я заключила с Турфирма «Тез Тревэл»договор № Ж041209-01. Согласно договору Турфирма «Тез Тревэл» обязалось организовать мне туристическую поездку в Тайланд (копия договора прилагается). Стоимость путевки составила 37360 (тридцать семь тысяч триста шестьдесят) рублей. Оплата мной была произведена в полном размере (копии чеков прилагаются). Тур должен был состояться с 09.12.09г. по 23.12.09г. За составленным в письменном виде договором мне предложили прийти в понедельник 07.12.09г.

На следующий день у меня подтвердился диагноз по заболеванию, которое препятствует мне выезжать в жаркие страны. В связи с чем, я в тот же день обратилась к Турфирме «Тез Тревэл» с просьбой о возврате оплаченных денег и по просьбе сотрудников туристической фирмы предоставила справку, подтверждающую заболевание (копия справки прилагается). Менеджер Турфирмы «Тез Тревэл» пообещала вернуть основную часть денежных средств в размере 1100 долларов США. Была договоренность, что на меньшую сумму я не согласна, и если не получится вернуть 1100 долларов США, я тогда все-таки поеду сама или передам тур кому-нибудь из знакомых. Документы для совершения поездки мне не выдавались, однако после того, как наступила дата тура, и самолет улетел, мне сообщили, что вернут только 500 долларов. В устной форме мне было пояснено, что такая сумма получилась ввиду штрафов, однако заключенный со мной договор никаких штрафных санкций не предусматривает. Учитывая ответ с отказом в возврате денежной суммы, уплаченной по договору, мной была оформлена письменная претензия, в которой я требовала в срок до 15 декабря 2009г. возвратить мне денежную сумму, уплаченную за тур, предоставив письменные доказательства понесенных расходов (копия претензии прилагается).

Согласно ответа Турфирмы «Тез Тревэл» деньги за поездку были перечислены в ООО «Интернет Центр», реализующее туристский продукт. В ответ на запрос Турфирма «Тез Тревэл» об аннуляции тура уведомила о том, что штраф по заявке составит 17403,20 рублей. В связи с чем, к возврату на расчетный счет ООО «Интернет Центр» из суммы, уплаченной по платежному поручению, подлежит сумма в размере 17373 рубля (копия письма прилагается). Данная сумма мне была возвращена только 29 декабря 2009г., в возврате остальной суммы мне было отказано.

Кроме того, мной была направлена письменная претензия в адрес ООО «Интернет Центр», Турфирмы «Тез Тревэл» с требованием вернуть мне денежные средства, уплаченные за туристическую путевку в полном объеме, а также компенсировать мне моральный ущерб в размере 5000 рублей (копия претензии прилагается). Но поскольку до настоящего времени мне денежные средства в полном объеме не возмещены, считаю, что нарушены мои права как потребителя.

В соответствии со ст.10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» установлено, что 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 в том числе относятся: невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Также, в силу статьи 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Согласно части 1 статьи 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Закон РФ «О защите прав потребителей» гарантирует потребителю право отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказания услуг) в любое время. По смыслу данной правовой нормы потребитель обязан возместить исполнителю его фактические расходы, понесенные в целях исполнения договора до момента отказа потребителя от исполнения договора. Условия ответственности турагента перед туроператором, в том числе размер какой-либо ответственности в виде неустойки или штрафов, определяется договором, заключенным между турагентом и туроператором, в котором я как турист не участвую. Расходы по уплате неустойки туроператору турагент несет после отказа потребителя от исполнения договора и эти расходы не связаны с исполнением обязательств по договору между турагентом и туристом. Следовательно, удержание с меня штрафов, уплачиваемых турагентом туроператору, и отнесение их к фактическим расходам, связанным с исполнением договора, является неправомерным.

Кроме того, я считаю, что мне не была предоставлена полная информация о турпродукте, в том числе особенности пребывания в данной стране с учетом возраста и состояния здоровья.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную  информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам услуг перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

В соответствии с абзацем первым статьи 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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.

Положениями статьи 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 13 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007г. № 452, определены существенные условия договора, наличие которых в силу требований установленных пунктом 1 статьи 422 и пунктом 1 статьи 432 Гражданского кодекса Российской Федерации является обязательным.

К существенным условиям договора отнесены в том числе, информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия и пр., которые должны быть в обязательном порядке предусмотрены договором.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от 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 (ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

До настоящего времени никаких убедительных доказательств обоснованности  удержании с меня денежных средств в размере 19987 рублей от стоимости путевки я не получила.

Кроме того, учитывая произошедшее, отказ ответчика в возврате уплаченной денежной суммы, неоднократные обращения к ответчику, все это причинило мне массу страданий и переживаний. В соответствии со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" данное обстоятельство дает право требовать возмещения морального вреда, который я оцениваю, учитывая все переживания, в 20000 (двадцать тысяч) рублей.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 10, 12, 15, 17, 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ст.ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ст. ст. 3, 131 и 132 Гражданско-процессуального кодекса РФ,

ПРОШУ:

 1.   Взыскать с Турфирмы «Тез Тревэл» 19987 (девятнадцать тысяч девятьсот восемьдесят семь) рублей;

2.   Взыскать с ООО «Интернет Центр» 20000 (двадцать тысяч) рублей в качестве компенсации морального вреда.

 Приложения:
1.   копии искового заявления;
2. копии документов

« 20 » февраля 2010г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_()