В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_суд

*(указать наименование суда)*

**Истец:**

1. ФИО
2. Паспортные данные или ИНН
3. Адрес
4. Телефон, эл. почта (*при наличии*)

**Ответчик:**

1. Наименование ИП /ЮЛ
2. ИНН, ОРГН (ОГРНИП)
3. Адрес
4. Эл. почта (*при наличии*)

Государственная пошлина по заявленному требованию уплате не подлежит (ст. 17 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», ст. 5 Закона Российской Федерации «О государственной пошлине», п. 13 ст. 333.36. Налогового кодекса Российской Федерации, ст. 89 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации)

**Цена иска:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

о расторжении договора о реализации туристского продукта

в связи с существенным изменением обстоятельств и возврате денежных средств

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. мной с индивидуальным предпринимателем \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать ФИО*), ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» заключен договор по подбору и бронированию тура № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Договор), место заключения Договора - г. Уфа, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с договором с «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. мне должен был быть предоставлен туристский продукт туроператором ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее – ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_») по направлению в страну вылета- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать страну*), отель «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (*указать*).

Стоимость тура составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., которые в полном объеме оплачены исполнителю, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру № \_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г., чеком от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

В установленные договором сроки совершение поездки стало невозможным в связи с угрозой безопасности жизни и здоровья туристов, обусловленной распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-2019).

На официальном сайте Всемирной организации здравоохранения <https://www.who.int/> размещена информация по состоянию на 11 марта 2020 г. об объявлении заболевания коронавирусом пандемией, то есть официально признано распространение данного заболевания во всем мире.

На сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучная человека <https://www.rospotrebnadzor.ru/> ведется ежедневный мониторинг ситуации по заболеванию коронавирусом в странах мира, в том числе имеется рекомендация воздержаться от поездок в страны с неблагополучной эпидемиологической обстановкой.

Также на сайте Роспотребнадзора размещены рекомендации для лиц, прибывающих из неблагополучных регионов, в том числе о необходимости их помещения под медицинское наблюдение или изолятор в течение 14 дней. <https://www.rospotrebnadzor.ru/region/korono_virus/post.php?sphrase_id=2442874>.

На официальном сайте Федерального Агентства по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации <https://www.russiatourism.ru/> размещена информация для туристов от 15 марта 2020 г., в которой даны разъяснения по распространению заболевания в различных странах и предпринимаемых противоэпидемических мероприятиях (в том числе, ограничение во въезде в некоторые страны, выдаче виз и другое), об отмене авиасообщения с рядом стран, кроме того, даны рекомендации воздержаться от поездок в страны с неблагополучной эпидемиологической обстановкой.

# Поручением Правительства Российской Федерации от 27 марта 2020 г. указано о необходимости органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации рекомендовать гражданам ограничить поездки, в том числе в целях туризма и отдыха.

Объединенные Арабские Эмираты 19 марта 2020 г. ограничили въезд иностранных граждан на свою территорию в связи с пандемией коронавируса COVID-2019 <https://www.russiatourism.ru/urgent/16658/> .

20 июля 2020 г. вступило в силу Положение об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 г. включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма (далее - туроператор), либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором (далее - договор), включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта (далее - заказчик) уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности), утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. № 1073 (далее - Положение).

Согласно п. 2 Положения при исполнении в 2020 и 2021 годах договора туроператор обеспечивает предоставление туристского продукта, предусмотренного договором, либо равнозначного туристского продукта в сроки, определяемые дополнительно по соглашению сторон договора, но не позднее 31 декабря 2022 г.

По требованию заказчика, достигшего возраста 65 лет, либо заказчика, находящегося в трудной жизненной ситуации, наступившей в период действия Положения, туроператор обязан возвратить уплаченную заказчиком денежную сумму за туристский продукт в течение 90 календарных дней с даты предъявления указанного требования, но не позднее 31 декабря 2021г.

Под трудной жизненной ситуацией заказчика понимается любое из следующих обстоятельств: наличие у заказчика инвалидности, подтвержденной в установленном порядке; временная нетрудоспособность заказчика сроком более 2 месяцев подряд; регистрация заказчика в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы (п. 6 Положения).

Таким образом, документом, подтверждающим статус безработного, является справка соответствующего образца или иной документ, выданный органами службы занятости.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. я признана безработной органами службы занятости г. Уфы.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. я обратилась с претензией к турагенту/туроператору (*указать нужное*) о возврате денежных средств в полном объеме в связи с приобретением статуса безработного на основании п. 6 Положения и направила документы по месту нахождения турагента /туроператора *(указать нужное)* заказным письмом с уведомлением о вручении с описью вложения. Согласно отчету об отслеживании почтовых отправлений с сайта Почты России претензия получена ответчиком «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

На момент подачи искового заявления денежные средства мне не возвращены.

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности») туроператор (турагент) несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (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).

Туроператор (турагент) несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора (турагента), так и от своего имени.

Пунктом 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» предусмотрено, что применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, 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 (ст. 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

# 

Статьей 15 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» установлено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, 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. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Моральный вред, причиненный ответчиком, выразился в том, что я на протяжении долгого времени (двух лет) нахожусь в глубоком стрессовом состоянии из-за возникшей ситуации. Яиспытываю переживания по поводу причинения неприятных эмоций, связанных с невозможностью разрешения спорного вопроса, ведения переговоров с ответчиками в рамках досудебного урегулирования спора по поводу возврата денежных средств, унижающего поведения со стороны ответчика. Указанная сумма является значительной, учитывая, что я безработная. Прошу принять во внимание длительность нарушения моих прав, как потребителя, необходимость разрешать договорные отношения в судебном порядке. Причиненный моральный вред оценивается в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В силу п. 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

В силу п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Аналогичная позиция отражена в п. 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 от 28 июня 2012 г. – при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», которые не были удовлетворены в добровольном порядке 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 и руководствуясь п. 6 ст. 13, ст. 15, ч. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. ст. 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

ПРОШУ:

1. Расторгнуть договор по подбору и бронированию тура от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_, заключенный между мной и ИП\_\_\_\_\_\_\_/ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

2. Взыскать с ИП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в мою пользу:

- денежные средства в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. оплаченных мной по подбору и бронированию тура от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- моральный вред в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.;

- штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 50 % от заявленных требований.

Приложение:

1. Копии документов (*перечислить*);
2. Копии документов, подтверждающих направление искового заявления и приложений к нему ответчику

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.