**Приложение 3**

**В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

об уменьшении цены оказанной услуги, взыскании убытков и компенсации морального вреда.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ заключил (-а) с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Ответчик) [договор](consultantplus://offline/ref=01FE0B054C32C7D303D46831CC3EA3F8D493F40C73886E5D13E17617nET2N) о реализации туристского продукта №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, где туроператором выступает \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (приложение № \_\_ - договор).

Согласно условиям договора, Ответчик обязался оказать комплекс услуг по организации перевозки, размещения и экскурсионному обслуживанию в Турецкую Республику сроком на \_\_ дней, \_\_ ночей с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года для меня и \_\_\_\_\_\_\_. Стоимость услуг Исполнителя составила \_\_\_\_\_ рублей, которые в полном соответствии с условиями договора были внесены мною в кассу Исполнителя (оплачены безналичным расчетом), что подтверждается (приложение № \_\_. – документ об оплате)

Предусмотренные договором услуги оказаны мне ненадлежащего качества. Так, в период нахождения в Турецкой Республике, я *(член моей семьи)* почувствовал недомогание, поднялась температура *(описать иные симптомы*). В связи с этим я незамедлительно обратился за медицинской помощью. Врач диагностировал у меня энтеровирусную инфекцию Коксаки (*или указывается* *иной диагноз*), что подтверждается справкой *(иным документом -* приложение № \_\_*)*.

По возращению в Российскую Федерацию я обратился к Ответчику с требованием о соответствующем уменьшении цены оказанной услуги в связи с оказанием услуг ненадлежащего качества и нарушения права туриста на безопасность туристских услуг, возмещения убытков, а также с требованием о компенсации морального вреда (*уточняется состав и размер требований, указанных в претензии*) (приложение № \_\_ - претензия).

К убыткам отнесены: (*перечисляются убытки, т.е. реальные расходы, не возмещенные страховой компанией или ответчиком: приобретенные медицинские препараты, медицинские, транспортные, консалтинговые, юридические и иные услуги, а также указываются доказательства произведенных расходов*).

Ответчиком отказано в удовлетворении моих требований.

Считаю действия Ответчика незаконными в связи со следующим.

**Обоснование права предъявления иска к Ответчику.**

В соответствии со [ст. 9](consultantplus://offline/ref=4599620AE2DC0F6EBE724A3ED2ED6857D1386A8D4BAE544015BA5D504D2E90C437080473o2x9G) Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператор 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 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, так и от своего имени.

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

**Обоснование права на уменьшение цены оказанной услуги и возврат части стоимости туристской услуги, уплаченной по договору.**

Рассматриваемые правоотношения сторон возникли из договора возмездного оказания услуг, которые регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=4599620AE2DC0F6EBE724A3ED2ED6857D1386A8D4BAE544015BA5D504Do2xEG) от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», [Законом](consultantplus://offline/ref=4599620AE2DC0F6EBE724A3ED2ED6857D138698D45A8544015BA5D504Do2xEG) РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», [Правилами](consultantplus://offline/ref=4599620AE2DC0F6EBE724A3ED2ED6857D138638F45A9544015BA5D504D2E90C43708047B29FDD50AoFx1G) оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452.

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 делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями (ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно преамбуле Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

В соответствии со статьей 7 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», статьей 14 Закона № 132-ФЗ, пунктом 18 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением правительства Российской Федерации от 18.07.2014 № 452 (далее – Правила о реализации туристского продукта) услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя.

Исполнитель (туроператор, турагент) в соответствии с пунктом 22 Правил о реализации туристского продукта и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность: за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта; за реализацию туристского продукта, содержащего в себе **недостатки**, в том числе **за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта**.

В соответствии со статьей 1 Закона № 132-ФЗ туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания. Недостатки оказанной услуги выразились: (*описываются обстоятельства, характеризующие недостижение целей туризма – болезненное состояние (в том числе детей, обеспечение ухода за больными, обращение за медицинской помощью, прохождение медицинских процедур, противопоказания к активному отдыху и т.п.*)

Последствия оказания услуг ненадлежащего качества установлены пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей.

В соответствии с указанной нормой потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

**Обоснование права на возмещение убытков**

Пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей установлено, что потребитель при обнаружении недостатков выполненной оказанной услуги вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

**Обоснование права на компенсацию морального вреда.**

Исходя из абз. 6 ст. 6 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право в том числе на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В силу [ст. 15](consultantplus://offline/ref=4599620AE2DC0F6EBE724A3ED2ED6857D138698D45A8544015BA5D504D2E90C43708047B29FDD40AoFxCG) Закона РФ «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. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

**Обоснование права на взыскание штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке**

В соответствии с положениями [п. 6 ст. 13](consultantplus://offline/ref=4599620AE2DC0F6EBE724A3ED2ED6857D138698D45A8544015BA5D504D2E90C43708047B29FDD60CoFxCG) Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

На основании изложенного и руководствуясь Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст.6, ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», п. 17, 18, 22 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452, [ст. ст. 131](consultantplus://offline/ref=D58D44D7757C4EA161CC2826CA287296EEA3E7F3812D4E1E9494DFE797AF3446FFC5C6944732A43928YDG), [132](consultantplus://offline/ref=D58D44D7757C4EA161CC2826CA287296EEA3E7F3812D4E1E9494DFE797AF3446FFC5C6944732A43F28Y6G) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

**ПРОШУ:**

1. Уменьшить цену оказанной услуги и взыскать с Ответчика в пользу Истца часть стоимости туристской услуги, уплаченной по договору в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Взыскать с Ответчика в пользу Истца возмещение убытков, причиненных Истцу в связи с недостатками оказанной туристской услуги в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. Взыскать с Ответчика в пользу Истца компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. Взыскать с Ответчика в пользу Истца штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 50 % от заявленных требований.

Приложение:

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Истец:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/