

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

24 июля 2015 года

город Ставрополь

Октябрьский районный суд г. Ставрополя в составе:

Председательствующего судьи Ш [REDACTED],

при секретаре Р [REDACTED],

с участием:

представителя истцов Р [REDACTED], Р [REDACTED], Р [REDACTED] – Д [REDACTED], действующего на основании доверенности № 1-1737 от 05.06.2015 года,

представителя третьего лица – Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю – Б [REDACTED], действующей на основании доверенности № 19-13 от 12.01.2015 года,

рассмотрев в открытом судебном заседании в помещении Октябрьского районного суда г. Ставрополя гражданское дело по исковому заявлению Р [REDACTED], Р [REDACTED], Р [REDACTED]

[REDACTED] к ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» о взыскании убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги,

УСТАНОВИЛ:

Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] обратились в суд с исковым заявлением (впоследствии уточненным) к ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» о взыскании убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги.

Исковые требования мотивированы тем, что 27.12.2014 года Р [REDACTED] был заключен и полностью оплачен в размере [REDACTED] рублей договор о реализации туристского продукта с ООО «Туристическое агентство № 1», в соответствии с которым, истцом был приобретен туристский продукт: пребывание на курорте в Индии, с авиаперелетом, в период с 13.01.2015 года по 22.01.2015 года. Совместно с Р [REDACTED], услуги приобрели Р [REDACTED] и Р [REDACTED]

Авиаперелет из города Москвы (аэропорт Домодедово) в Индию должен был состояться 13.01.2015 года в 17 часов 05 минут. Для авиаперелета в Москву (аэропорт Домодедово) истцы воспользовались услугами ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии», приобретя электронные билеты на самолет с вылетом из города Краснодара в 07 часов 00 минут 13.01.2015 года и прибытием в Москву в 09 часов 10 минут. Стоимость трех билетов составила: [REDACTED] рублей * 3 = [REDACTED] рублей.

Истцы выехали из города Ставрополя в город Краснодар в 00:00 часов 13.01.2015 года, приехали в аэропорт города Краснодара в 04 часа 00 минут (за

три часа до вылета в Москву). В Москве истцы должны были оказаться в 09 часов 10 минут. Истцы имели большой запас времени, учитывая, что авиаперелет из Москвы (аэропорт Домодедово) в Индию должен был состояться в 17 часов 05 минут.

В аэропорту города Краснодара истцам сообщили, что их рейс в Москву откладывается в связи с неприбытием самолета, новое время вылета 12 часов 50 мин. Истцы обеспокоились, но даже по этому времени на рейс из Москвы в Индию они успевали. Позднее появился представитель ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии», пояснив обеспокоенным пассажирам, что нет возможности пересадить их на другой рейс, но авиакомпания «Уральские авиалинии» гарантирует, что истцы успеют на рейс в Индию. Фактически вылет состоялся в 14 часов 00 минут. Самолет коснулся взлетной полосы в Москве (аэропорт Домодедово) в 16 часов 10 минут. Регистрация на рейс в Индию закончилась через 10 минут, еще до того, как истцы успели выйти из самолета. В итоге, истцы по вине ответчика не попали на рейс в Индию.

Оставшись в чужом городе, в летних вещах, в январе, истцы созвонились с ООО «Туристическое агентство № 1», попросив оказать посильную помощь. В результате между Р [REDACTED] и ООО «Туристическое агентство № 1» было заключено дополнительное соглашение к договору о реализации туристского продукта, с целью организации перелета истцов в Индию ближайшим рейсом - 16.01.2015 года, с доплатой стоимости трех билетов в размере [REDACTED] рублей * 3 = [REDACTED] рублей.

За период с 13.01.2015 года по 16.01.2015 года истцы были вынуждены проживать в гостинице, проживание в которой также оплачивалось истцами и является убытками.

Стоимость проживания в гостинице составила [REDACTED] рубля (то есть [REDACTED] = [REDACTED] рубля на человека).

Таким образом, три дня, оплаченные в отеле в Индии, истцами использованы не были. Стоимость полного туристского продукта по договору составила [REDACTED] рублей, из которого стоимость перелета составляет [REDACTED] рублей [REDACTED] копейки (в соответствии с бухгалтерской справкой туроператора).

Таким образом, стоимость проживания в отеле составляет [REDACTED] рублей – [REDACTED] рублей [REDACTED] копейки = [REDACTED] рубля на трех человек за весь период. Полный оплаченный период проживания в отеле в Индии составлял 8 ночей с утра (дата прилета в Индию) 14.01.2015 года по утро (дата вылета из Индии) 22.01.2015 года. Фактически, истцы провели лишь 5 ночей в отеле, таким образом, потеряв три дня, стоимость которых составляет: $3 \text{ дня} * 100 \% / 8 \text{ дней} = 37,5\%$.

$37,5 \% * [REDACTED] \text{ рубля} = [REDACTED] \text{ рубля}$. Таким образом, цена иска составляет: [REDACTED] рублей + [REDACTED] рубля + [REDACTED] рублей. = [REDACTED] рублей.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору требовать: полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Согласно п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994

года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» (с изменениями от 25.10.1996 года, 15.01.1998 года) под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права либо нарушающими имущественные права гражданина.

Истцы считают, что в данном случае имеется причинно-следственная связь между действиями ответчика, выразившимися в неисполнении своих обязательств, и наступившими негативными последствиями в виде того, что истцы вынуждены были испытывать отрицательные эмоциональные переживания и серьезные нравственные страдания, связанные с ощущением испорченного отпуска, вынужденным пребыванием в чужом городе, в гостинице, в январский мороз в легких вещах, связанные с необходимостью защищать свои имущественные права, в том числе и в связи с обращением в суд.

В соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Денежную компенсацию морального вреда каждый из истцов оценивает в [REDACTED] рубле.

Также истцы просят суд взыскать с ответчика штраф в соответствии с ч. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», в соответствии с которой, 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.

На основании изложенного, истцы Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] просят суд взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские Авиалинии» в пользу каждого из них убытки в размере [REDACTED] рублей (сумма, уплаченная за некачественную услугу в связи с ненадлежащим исполнением обязательств); убытки в размере [REDACTED] рублей (сумма, уплаченная за перелет в Индию ближайшим рейсом); убытки в размере [REDACTED] рубля (за три неиспользованных дня, оплаченные в отеле Индии); убытки в размере [REDACTED] рубля (за вынужденное проживание в гостинице в городе Москве с 13.01.2015 года по 16.01.2015 года); компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей; штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом.

Истцы Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] в судебное заседание не явились, представлены заявления с просьбами рассмотреть дело в их отсутствие, в связи с чем, на основании ст. 167 ГПК РФ, суд считает возможным рассмотреть дело в их отсутствие.

В судебном заседании представитель истцов Р [REDACTED], Р [REDACTED]

■. и Р ■ — Д ■, действующий на основании доверенности, уточненные искиые требования поддержал, дал пояснения, аналогичные изложенным в искомом заявлении.

Также представитель истцов пояснил, что ответчик оправдывает ненадлежащее исполнение обязательств поздним прибытием воздушного судна с предыдущего рейса, обусловленным неисправностью самолета, а также «тесной взаимосвязью» рейсов, выполненных воздушным судном.

В соответствии со ст. 401 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее обязательство или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. Согласно ст. 401 ГК РФ, бремя доказывания существования обстоятельств, освобождающих перевозчика от ответственности перед пассажиром, так же как и отсутствия связанной с этим вины, возлагается на ответчика. Доводы, изложенные ответчиком, как основание отсутствия его вины, по мнению представителя истцов, являются особенностями осуществления его предпринимательской деятельности, а в соответствии со статьей 2 ГК РФ, предпринимательская деятельность осуществляется на свой страх и риск.

Также ответчик ссылается на ст. 108 Воздушного кодекса РФ, в соответствии с которой истцы имеют право отказаться от перевозки.

Представитель истца указывает, что в этой связи ответчику следует принять во внимание, что, во-первых, это право истца, а не его обязанность, во-вторых, его неиспользование было также обусловлено нарушением ответчиком права истцов на информацию, так как представитель ответчика, пояснив обеспокоенным пассажирам, что нет возможности пересадить их на другой рейс, но авиакомпания «Уральские авиалинии» гарантирует, что истцы успеют на рейс в Индию. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора (ст. 10 Закона «О защите прав потребителей»).

Неиспользование прав истцами, а также доводы ответчика об отсутствии в его действиях противоправности, не могут толковаться как надлежащее исполнение ответчиком своих обязательств.

Также представитель истцов указал, что ответчик не согласен с компенсацией морального вреда в связи с отсутствием в его действиях вины.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается, как на основание своих требований и возражений.

Из материалов дела усматривается и не оспаривается ответчиком, что истцы вместо вылета в 07:00 часов, фактически вылетели в Москву в 14:00 часов, и прибыли в аэропорт города Москва (аэропорт Домодедово) в 16 часов 10 минут, вместо запланированного 09 часов 10 минут. Регистрация на рейс в Индию закончилась через 10 минут, еще до того, как истцы успели выйти из

самолета. В итоге, истцы по вине ответчика, не попали на рейс в Индию в 17 часов 05 минут.

Таким образом, доводы ответчика об отсутствии его вины в задержке рейса, по мнению представителя истцов, не могут быть приняты во внимание, поскольку надлежащих доказательств в обоснование указанных доводов не представлено.

Кроме того, представитель истцов указал, что истцы обращались к ответчику в досудебном порядке, в том числе, об этом свидетельствует письмо, в электронном виде отправленное в адрес ответчика, на которое пришел ответ, с просьбой ознакомиться с правилами подачи претензий.

Закон не связывает возложение штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя с прохождением досудебного порядка в строгом соответствии с правилами авиакомпании, игнорирование обоснованных претензий потребителя, создание препятствий потребителю в реализации его прав и есть неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя.

Помимо этого, представитель истцов указал, что предусмотренный Законом «О защите прав потребителей» возврат уплаченной за некачественную услугу суммы связан с ненадлежащим исполнением обязательств ответчиком. О том, что услуга оказана некачественно, истцы узнали, не попав на рейс в Индию, ведь они воспользовались перевозкой, ввиду постоянной дезинформации представителями ответчика, что они успеют на рейс в Индию.

Доводы стороны ответчика о том, что расчет истцов является неверным, представитель истцов полагает необоснованными, поскольку данный расчет сформирован на основании бухгалтерской справки туроператора, в которой указано, что стоимость перелета составляет [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек.

Также представитель истцов указал, что билеты оформлены на бланке «[REDACTED]», третье лицо «[REDACTED]» указано в нем, так как бронировало эти билеты для истцов, но в листе бронирования и в договоре о реализации туристского продукта перечислен только один авиаперелет - из Москвы (аэропорт Домодедово) в Индию. Предметом договора и туристского продукта перелет из Краснодара в Москву не являлся, то обстоятельство, что бронирование билетов было осуществлено с использованием электронной системы того же туроператора, который предоставлял туристский продукт, не свидетельствует об их взаимосвязи.

По мнению представителя истцов, туроператором не допущено действий, которые состоят в причинной связи с ущербом, причиненным истцам. Ответственность за причиненные убытки должна быть возложена на ответчика - ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии».

На основании изложенного, представитель истцов Р [REDACTED], [REDACTED] и Р [REDACTED] – Д [REDACTED] просил суд уточненные исковые требования удовлетворить в полном объеме.

Представитель ответчика ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» Г [REDACTED], действующая на основании доверенности, в судебное заседание не явилась, о дате, времени и месте рассмотрения дела извещена

надлежащим образом, о причине неявки суд не уведомила, в связи с чем, на основании ст. 167 ГПК РФ, суд считает возможным рассмотреть дело без её участия.

Ранее представителем ответчика суду представлен отзыв на исковое заявление Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED], согласно которому, рейс У6-110 13.01.2015 года по маршруту Краснодар - Домодедово был задержан в связи с поздним прибытием воздушного судна с предыдущего рейса. Предыдущий рейс У6-109 по маршруту Домодедово - Краснодар 13.01.2015 года выполнялся с задержкой по технической причине (сбои в работе топливной системы и генератора), потребовавшей оперативного устранения неисправности.

Расписание движения воздушных судов авиаперевозчиков Российской Федерации формируется в соответствии с «Положением о формировании, согласовании, издании и оперативной корректировке внутреннего расписания движения воздушных судов авиаперевозчиков Российской Федерации», утвержденным приказом Федеральной авиационной службы России от 06.05.1996 года № ДВ-50.

В соответствии с пунктом 72 Приказа Минтранса РФ от 28.06.2007 года № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов.

Рейсы в направлении «Домодедово - Краснодар - Домодедово» выполняются по круговому движению.

Так, существует тесная взаимосвязь нескольких рейсов, выполняемых одним воздушным судном. Невозможность вылета самолета из аэропорта отправления автоматически сказывается на расписании выполнения полета последующего рейса. Задержка вылета рейса была обусловлена обеспечением безопасности полета.

Согласно действующему законодательству РФ, перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов.

Специфика перевозок, осуществляемых воздушным транспортом, состоит в том, что они носят непрерывный характер и зависят от метеорологических условий и технических причин, связанных с безопасностью полета. Приоритетной задачей при выполнении рейсов является обеспечение безопасности пассажиров воздушного судна. Перевозчик имеет право приостанавливать исполнение рейса, если при его выполнении не обеспечивается безопасность полета. Решение командира воздушного судна по вопросам обеспечения безопасности является окончательным и обязательным.

В соответствии со статьей 108 Воздушного кодекса РФ, истец имеет право на отказ от перевозки.

Согласно пункту 240 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров,

багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 года № 82, возврат сумм пассажирам производится в порядке, установленном законодательством РФ. В случае отказа от перевозки в связи с задержкой вылета рейса, отказ признается вынужденным, в результате чего пассажир вправе получить уплаченную стоимость авиабилета в полном объеме.

Указанными нормами предусмотрено безусловное право пассажира отказаться от договора перевозки и получить возврат денежных средств, независимо от того, приобретен им билет на регулярный или чартерный рейс. Данным правом истцы не воспользовались.

Требования о возмещении убытков подлежат возмещению при совокупности следующих юридически значимых обстоятельств: наличие убытков, вина ответчика, противоправность действий, причинно-следственная связь между допущенными нарушениями обязательства со стороны ответчика и возникшими у истца убытками. При отсутствии хотя бы одного из указанных обстоятельств, правовые основания для взыскания убытков отсутствуют.

Какие либо противоправные действия, нарушающие нормы действующего законодательства, при выполнении рейса авиакомпанией не совершались. Перевозка пассажиров может осуществляться только при условиях выполнения безопасного полета для жизни и здоровья пассажиров.

Исковые требования о возмещении морального вреда в размере [REDACTED] рублей представитель ответчика считает необоснованными по следующим основаниям.

В силу статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю, возмещается причинителем вреда только при наличии вины (п. 25 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 года № 7 (ред. от 11.05.2007 года) «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости (п. 2 ст. 1101 ГК РФ). Пассажирам во время ожидания вылета рейса своевременно были предоставлены услуги, предусмотренные пунктом 99 ФАП № 82.

Авиакомпания свои обязательства по доставке пассажиров в пункт назначения выполнила, обеспечив безопасные условия полета.

Требование о компенсации штрафа за неудовлетворение требований истцов в добровольном порядке в рамках Закона «О защите прав потребителей», по мнению представителя ответчика, удовлетворению не подлежит, поскольку истцы не направляли претензию в авиакомпанию, не использовали досудебный порядок урегулирования спора.

Требование о компенсации стоимости авиабилетов «Авиакомпаний «Уральские авиалинии» по маршруту «Краснодар - Домодедово» в сумме [REDACTED] рублей является незаконным и необоснованным, поскольку истцы

воспользовались перевозкой, авиакомпания доставила их в пункт назначения, обеспечив безопасные условия полета. На каких основаниях перевозка на данном маршруте для истцов должна являться бесплатной, они не пояснили.

Также, по мнению представителя ответчика, требование о возмещении неиспользованных суток проживания в гостинице в сумме [REDACTED] рубля является неправомерным, так как согласно Листу бронирования от 27.12.2014 года, в комплекс услуг, предоставляемых туроператором в рамках договора, входит авиаперевозка, проживание, виза, трансфер, страхование. Таким образом, расчет суммы проживания, предоставленный истцами, является необоснованным и недоказанным.

Кроме того, рейсы по маршруту «Домодедово - Даболим (ГОА) - Домодедово» являются заказными (чартерными), о чем свидетельствует договор о реализации туристского продукта с ООО «Туристическое агентство № 1». Кроме того, справка данной организации о вхождении стоимости авиабилета в пакет туристических услуг, и отсутствие указания стоимости авиабилета на бланке («Тариф ВТ») также свидетельствуют о непосредственной связи авиабилета с пакетом туристических услуг.

Выполнение чартерных рейсов осуществляется в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

В соответствии со ст. 104 Воздушного кодекса РФ по договору фрахтования воздушного судна (воздушному чартеру) одна сторона (фрахтовщик) обязуется представить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных судов либо часть воздушного судна для воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты.

В соответствии со ст. 787 ГК РФ по договору фрахтования (чартер) одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров и багажа.

В силу ст. 40 ГК РФ договор перевозки пассажиров и договор фрахтования являются разновидностями договора перевозки, то есть являются двумя самостоятельными договорами.

Специфика чартерной перевозки заключается в том, что перевозчик не получает от пассажира никакой платы за перевозку. Реализация авиабилетов на чартерный рейс осуществляется заказчиком рейса непосредственно либо через своих уполномоченных агентов. Выдача авиабилета на чартерный рейс сопровождается специальной отметкой на нем об отсутствии какой-либо оплаты («Тариф ВТ»). Пассажир в данном случае оплачивает пакет услуг турфирме. В стоимость пакета входит как перевозка, так целый ряд других услуг (проживание в гостинице, питание, трансфер и т.п.).

Туристический продукт - право на тур как комплекс услуг по перевозке, размещению, питанию, экскурсионных услуг, а также услуг гидов-переводчиков и услуг, предусмотренных в зависимости от целей путешествия, являющееся объектом купли-продажи и предназначенные для продажи туристу.

В силу положений ст. 9 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132 - ФЗ (ред. от 03.05.2012 года) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

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 отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

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.

На основании ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132 - ФЗ (ред. от 03.05.2012 года) 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.

Стоит отметить, что данная ситуация была предметом разъяснений Верховного суда РФ. Согласно п. 50 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», по спорам, возникающим в связи с осуществлением чартерных воздушных перевозок пассажиров в рамках исполнения договора о реализации туристского продукта, надлежащим ответчиком и исполнителем договора перевозки с потребителем признается туроператор, который в соответствии с п. 2 ст. 638 ГК РФ вправе без согласия арендодателя по договору аренды (фрахтования на время) транспортного средства от своего имени заключать с третьими лицами договоры перевозки.

Согласно п. 240 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 года № 82, возврат сумм пассажирам производится в порядке, установленном законодательством РФ.

В соответствии с п. 231 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию

10

пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 года № 82 (далее по тексту «ФАП № 82») возврат стоимости авиабилета осуществляется по месту приобретения авиабилета.

В силу п. 240 Федеральных авиационных правил, утвержденных Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 года № 82, возврат пассажирам денежных сумм, уплаченных за перевозку на чартерных рейсах производится лицом, которому пассажир оплатил стоимость перевозки, т.е. турагентом (туроператором).

Чартерные рейсы выполняются в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок (ст. 72 ФАП). Согласно п. 1.4 Правил воздушных международных перевозок, согласие пассажира следовать чартерным рейсом или согласие отправителя отправлять груз чартерным рейсом рассматривается как их согласие со всеми условиями договора фрахтования (чартера) воздушных судов, относящиеся к условиям перевозки, независимо от того, заключен этот договор непосредственно с пассажиром, отправителем или иным лицом.

Кроме того, авиабилеты Авиакомпаний «Уральские авиалинии» по маршруту «Краснодар - Москва» оформлены на бланке туроператора «Пегас Туристик», что также свидетельствует о вхождении данных авиабилетов в общий пакет туристических услуг.

На основании изложенного, представитель ответчика просит суд в удовлетворении исковых требований Р [REDACTED], Р [REDACTED], Р [REDACTED]. ОАО «Авиакомпания «Уральские авиалинии» отказать.

Представитель третьего лица – ООО «Туристическое агентство № 1» в судебное заседание не явился, о дате, времени и месте рассмотрения дела извещен надлежащим образом, о причине неявки суд не уведомил, в связи с чем, на основании ст. 167 ГПК РФ, суд считает возможным рассмотреть дело без его участия.

Представитель третьего лица – Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю – Б [REDACTED] действующая на основании доверенности, в судебном заседании частично поддержала исковые требования Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED], просила удовлетворить их, за исключением требований о взыскании суммы, уплаченной за некачественную услугу в связи с ненадлежащим исполнением обязательств, поскольку несмотря на некачественно оказанную услуги, истцы ею воспользовались, то есть она была оказана.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав материалы дела, суд находит исковые требования Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] подлежащими частичному удовлетворению по следующим основаниям.

Согласно статье 195 ГПК РФ, решение суда должно быть законным и обоснованным. Суд обосновывает решение лишь на тех доказательствах, которые были исследованы в судебном заседании.

В соответствии со статьей 55 ГПК РФ, доказательствами по делу являются полученные в предусмотренном законом порядке сведения о фактах, на основе которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств,

11

обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела.

В силу статьи 67 ГПК РФ, суд оценивает доказательства по внутреннему убеждению, основанному на беспристрастном, всестороннем и полном рассмотрении имеющихся доказательств в их совокупности.

Пунктом 1 ст. 779 ГК РФ предусмотрено, что по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «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. Указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

Судом установлено, что 27.12.2014 года между истцом Р [REDACTED] и ООО «Туристическое агентство № 1» был заключен и полностью оплачен в размере [REDACTED] рублей договор о реализации туристского продукта, по условиям которого, истцом был приобретен туристский продукт: пребывание на курорте в Индии, с авиаперелетом, в период с 13.01.2015 года по 22.01.2015 года.

Согласно п.п. 1.2. указанного договора, совместно с Р [REDACTED], услуги приобрели Р [REDACTED] и Р [REDACTED]. На указанных лиц в равной с заказчиком степени распространяются все права и лежат все обязанности, возложенные на заказчика.

Полная оплата истцами вышеуказанных услуг в сумме [REDACTED] рублей подтверждается имеющимися в материалах дела квитанциями: от 27.12.2014 года на сумму [REDACTED] рублей, от 29.12.2014 года на сумму [REDACTED] рублей.

Как следует из материалов дела и не оспаривается стороной ответчика, авиаперелет из города Москвы (аэропорт Домодедово) в Индию должен был состояться 13.01.2015 года в 17 часов 05 минут. Для авиаперелета в Москву (аэропорт Домодедово) истцы воспользовались услугами ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии», приобретя электронные билеты на самолет с вылетом из города Краснодара в 07 часов 00 минут 13.01.2015 года и прибытием в Москву в 09 часов 10 минут.

Также из материалов дела следует, что стоимость одного билета составила [REDACTED] рублей (то есть всего [REDACTED] рублей ([REDACTED] рублей * 3), что подтверждается электронными билетами «Пегас Ритейл» от 27.12.2014 года на имя Р [REDACTED], Р [REDACTED], Р [REDACTED].

Как следует из пояснений представителя истцов, истцы Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] выехали из города Ставрополя в город Краснодар в 00:00 часов 13.01.2015 года, приехали в аэропорт города Краснодара в 04 часа 00 минут (за три часа до вылета в Москву). В Москве истцы должны были оказаться в 09 часов 10 минут. Таким образом, истцы

имели большой запас времени, учитывая, что авиаперелет из Москвы (аэропорт Домодедово) в Индию должен был состояться в 17 часов 05 минут.

Однако, в аэропорту города Краснодара истцам сообщили, что их рейс в Москву откладывается в связи с неприбытием самолета, новое время вылета 12 часов 50 минут. Позднее представитель ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии», пояснил пассажирам, что нет возможности пересадить их на другой рейс, но авиакомпания «Уральские авиалинии» гарантирует, что они успеют на рейс в Индию. Данные обстоятельства стороной ответчика не опровергнуты.

Как следует из имеющихся в материалах дела посадочных талонов, истцы Р. [REDACTED], Р. [REDACTED] и Р. [REDACTED] попали на борт самолёта 13.01.2015 года в 12 часов 50 минут. Из пояснений представителя истцов следует, что фактически вылет состоялся в 14 часов 00 минут. Самолет коснулся взлетной полосы в городе Москва (аэропорт Домодедово) в 16 часов 10 минут, однако регистрация на рейс в Индию закончилась через 10 минут, еще до того, как истцы успели выйти из самолета.

В соответствии с пунктом 81 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 года № 82 (ред. от 16.07.2014 года) «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок. В соответствии с п. 91, пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа или посадки в воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом.

Таким образом, судом достоверно установлено и не оспаривается стороной ответчика, что истцы не попали на рейс в Индию в назначенное время – 17 часов 05 минут.

В то же время, согласно ч. 3 ст. 401 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

Таким образом, бремя доказывания обстоятельств, освобождающих перевозчика от ответственности перед пассажиром, так же как и отсутствия связанной с этим вины, возлагается на ответчика.

В обоснование своих доводов, опровергающих ненадлежащее исполнение обязательств, представитель ответчика указывает на позднее прибытие воздушного судна с предыдущего рейса, обусловленное неисправностью самолета, а также тесной взаимосвязью рейсов, выполненных воздушным судном. Однако, никаких объективных доказательств, подтверждающих факт

13

позднего прибытия воздушного судна с предыдущего рейса, суду не представлено.

Также суд находит несостоятельными и доводы представителя ответчика, со ссылкой на ст. 108 Воздушного кодекса РФ, о том, что истцы имели право отказаться от перевозки.

Так, в соответствии с нормами вышеуказанной статьи Воздушного кодекса РФ, отказ от перевозки является правом истца, а не его обязанностью. Кроме того, как ранее было установлено судом, представитель ответчика пояснил пассажирам, что нет возможности пересадить их на другой рейс, но авиакомпания «Уральские авиалинии» гарантирует, что истцы успеют на рейс в Индию.

В то же время, согласно ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 (ред. от 13.07.2015 года) «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Поскольку информация о столь длительной задержке рейса У6-110 13.01.2015 года Краснодар – Домодедово была предоставлена потребителям несвоевременно, суд приходит к выводу о том, что опоздание истцов Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] на рейс в Индию произошло по вине ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии».

Вышеуказанные доводы представителя ответчика, как основание отсутствия его вины, являются особенностями осуществления его предпринимательской деятельности, а в соответствии со статьей 2 ГК РФ, предпринимательская деятельность осуществляется на свой страх и риск.

Доводы представителя ответчика о том, что ответственность за несение истцами убытков лежит не на авиаперевозчике, а на туроператоре, суд находит несостоятельными, поскольку туроператором не допущено действий, которые состоят в причинно-следственной связи с ущербом, причиненным истцам.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 (ред. от 13.07.2015 года) «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору требовать: полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Как следует из пояснений представителя истца и подтверждается материалами дела, не попав на рейс Краснодар – Домодедово, истцы созвонились с ООО «Туристическое агентство № 1», попросив оказать посильную помощь. В результате, между истцом Р [REDACTED] и ООО «Туристическое агентство № 1» было заключено дополнительное соглашение к договору о реализации туристского продукта, с целью организации перелета истцов в Индию ближайшим рейсом - 16.01.2015 года, с доплатой стоимости трех билетов в размере [REDACTED] рублей * 3 = [REDACTED] рублей. Данные обстоятельства подтверждаются имеющимся в материалах дела дополнительным соглашением от 15.01.2015 года к договору № [REDACTED] от 27.12.2014 года, а также Квитанцией об оплате тур. услуг от 15.01.2015 года на сумму [REDACTED] рублей.

14

В связи с изложенным, исковые требования Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] о взыскании в пользу каждого из них с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» убытков в виде уплаченной суммы за перелёт в Индию ближайшим рейсом – 16.01.2015 года в размере [REDACTED] рублей являются обоснованными и подлежат удовлетворению.

Также суд находит подлежащими удовлетворению исковые требования Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] о взыскании в пользу каждого из них с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» убытков за три неиспользованных дня проживания, оплаченных в отеле Индии, в размере [REDACTED] рубля, поскольку как следует из материалов дела и подтверждается посадочными талонами Авиакомпания Роял Флайт, истцы Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] улетели из Москвы в Индию только 16.01.2015 года.

Таким образом, три дня, оплаченные в отеле в Индии, истцами использованы не были. Согласно расчету истцов, стоимость полного туристского продукта по договору составила [REDACTED] рублей, из которого стоимость перелета составляет [REDACTED] рублей [REDACTED] копейки (в соответствии с бухгалтерской справкой туроператора № 91353 от 25.05.2015 года).

Таким образом, стоимость проживания в отеле составляет [REDACTED] рублей – [REDACTED] рублей [REDACTED] копейки = [REDACTED] рубля на троих человек за весь период. Полный оплаченный период проживания в отеле в Индии составлял 8 ночей с утра (дата прилета в Индию) 14.01.2015 года по утро (дата вылета из Индии) 22.01.2015 года. Фактически, истцы провели лишь 5 ночей в отеле, таким образом, потеряв три дня, стоимость которых составляет: $3 \text{ дня} * 100 \% / 8 \text{ дней} = 37,5\%$. $37,5 \% * [REDACTED] \text{ рубля} = [REDACTED] \text{ рубля}$. Данный расчет суд признает верным, в связи с чем, удовлетворяет заявленные исковые требования в данной части.

Требования истцов Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] о взыскании в пользу каждого из них с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» убытков в виде суммы, уплаченной за некачественную услугу в связи с ненадлежащим исполнением обязательства, в размере [REDACTED] рублей, суд находит необоснованными и не подлежащими удовлетворению, поскольку истцы воспользовались перевозкой, авиакомпания доставила их в пункт назначения, обеспечив безопасные условия полета, то есть услуга была оказана.

Также суд находит необоснованными и не подлежащими удовлетворению требования истцов Р [REDACTED], Р [REDACTED] и Р [REDACTED] о взыскании в пользу каждого из них с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» убытков в виде оплаты за вынужденное проживание в гостинице в городе Москве за период с 13.01.2015 года по 16.01.2015 года, в сумме [REDACTED] рубля, поскольку необходимость несения расходов именно в данной сумме, истцами не подтверждена.

В соответствии со ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях,

15
предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

В соответствии со статьей 1101 ГК РФ, при определении размера компенсации морального вреда, судом учитываются: характер причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, степень вины причинителя вреда, фактические обстоятельства при которых был причинен вред, индивидуальные особенности потерпевшего, а также разумность и справедливость.

Согласно п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающими его личные неимущественные права либо нарушающими имущественные права гражданина.

Причиненные нравственные и физические страдания истцы обосновывают тем, что они вынуждены были испытывать отрицательные эмоциональные переживания и серьезные нравственные страдания, связанные с ощущением испорченного отпуска, вынужденным пребыванием в чужом городе, в гостинице, в январский мороз в легких вещах, связанные с необходимостью защищать свои имущественные права, в том числе и в связи с обращением в суд.

Исходя из всех обстоятельств дела, суд приходит к выводу о законности и обоснованности требований Р [REDACTED] Р [REDACTED] и Р [REDACTED] о компенсации морального вреда, однако, заявленный размер компенсации считает завышенным. При определении размера компенсации суд учитывает степень вины причинителя вреда и его отношения к содеянному. При таких обстоятельствах, учитывая принцип разумности и справедливости, а также, применяя положения ст. 1083 ГК РФ, суд считает необходимым взыскать с ответчика ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу каждого из истцов в счет компенсации морального вреда по [REDACTED] рублей, в остальной части данного требования истцам надлежит отказать.

Как следует из положений п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 (ред. от 13.07.2015 года) «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 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В соответствии с п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке

16

изготовителем (исполнителем, 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, размер штрафа, подлежащего взысканию в пользу каждого из истцов, составляет по [REDACTED] рубля.

Доводы представителя ответчика о том, что истцы не обращались в ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в досудебном порядке, опровергаются представленным истцами письмом, в электронном виде отправленным в адрес ответчика, на которое пришел ответ с просьбой ознакомиться с правилами подачи претензий.

Однако, действующее законодательство не связывает возложение штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя с прохождением досудебного порядка в строгом соответствии с правилами авиакомпании.

Кроме того, в силу ч. 1 ст. 103 ГПК РФ, государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований, в связи с чем, с ответчика в бюджет муниципального образования подлежит взысканию государственная пошлина в сумме [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек (из которых [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек – за требования имущественного характера, [REDACTED] рублей – за требования о компенсации морального вреда).

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-198 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования Р [REDACTED] Р [REDACTED]
[REDACTED], Р [REDACTED] – удовлетворить частично.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED]
[REDACTED] убытки в виде суммы, уплаченной за перелет в Индию ближайшим рейсом, в размере [REDACTED] рублей.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED]
[REDACTED] убытки в виде суммы, уплаченной за перелет в Индию ближайшим рейсом, в размере [REDACTED] рублей.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED]
[REDACTED] убытки в виде суммы, уплаченной за перелет в Индию ближайшим рейсом, в размере [REDACTED] рублей.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED]
[REDACTED] убытки за три неиспользованных дня, оплаченные в отеле Индии, в размере [REDACTED] рубля.

14
Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] убытки за три неиспользованных дня, оплаченные в отеле Индии, в размере [REDACTED] рубля.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] убытки за три неиспользованных дня, оплаченные в отеле Индии, в размере [REDACTED] рубля.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере [REDACTED] рубля.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере [REDACTED] рубля.

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере [REDACTED] рубля.

В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. убытков – отказать;

В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. убытков – отказать;

В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. убытков – отказать;

В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. убытков (за вынужденное проживание в гостинице в Москве за период с 13.01.2015 по 16.01.2015) – отказать;

В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. убытков (за вынужденное проживание в гостинице в Москве за период с 13.01.2015 по 16.01.2015) – отказать;

В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. убытков (за вынужденное проживание в гостинице в Москве за период с 13.01.2015 по 16.01.2015) – отказать;

18
В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. морального вреда – отказать;

В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. морального вреда – отказать;

В удовлетворении исковых требований о взыскании с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в пользу Р [REDACTED] руб. морального вреда – отказать;

Взыскать с ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии» в бюджет г. Ставрополя государственную пошлину в размере [REDACTED].

Решение может быть обжаловано в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме в Ставропольский краевой суд через Октябрьский районный суд г. Ставрополя.

Мотивированное решение составлено 27 июля 2015 г.

Судья



	
«КОПИЯ ВЕРНА» подпись судьи	
(наименование должности, должностного работника аппарата федерального суда общей юрисдикции)	
И.И. Иванов (фамилия) 20.10.2017 г.	