



РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

25 июня 2018 года

г. Благовещенск

Благовещенский городской суд Амурской области в составе:
Председательствующего судьи Юрковой Н.С.,
При секретаре Залевской Н.В.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску П. . . , Б. . . , Л. . . ,
М. . . к ООО «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» о защите прав потребителя.

УСТАНОВИЛ:

П. . . , Б. . . , Л. . . , М. . . обратились в Благовещенский городской суд с настоящим исковым заявлением, в обосновании указав, что 21 марта 2017 года в результате замены самолета по рейсу № 181 - Москва - Благовещенск ответчиком истцам был причинен материальный ущерб. Истцами в компании ООО «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» были приобретены билеты на рейс № 181 - Москва-Благовещенск, по тарифу Бизнес-Класс (С) с датой вылета из аэропорта Домодедово - 21 марта 2017 года: истцом 1 оплачен билет гражданина КНР М. . . (истец 4); истцом 2 оплачен билет гражданина РФ П. . . (истец 1); истцом 3 оплачен собственный билет. За авиабилет П. . . было уплачено 41 508 рублей 00 копеек, за авиабилет М. . . было уплачено 39 960 рублей 00 копеек, за авиабилет Л. . . было уплачено 34 999 рублей 00 копеек.

Согласно электронных билетов ответчика, перелет должен быть осуществлен на самолете Боинг 777-200/300, конструкцией которого предусмотрено наличие Бизнес - Класса. Фактически ответчиком был подан к посадке самолет Боинг-757, конструкцией которого не предусмотрено наличие Бизнес-Класса. Исходя из информации на сайте ответчика - отсутствие комфортных эргономичных кресел - трансформеров, ширина между креслами и количество кресел в ряду соответствует улучшенному экономическому классу обслуживания, предоставляемому ООО «Авиакомпания «ВИМ-АВИА», что предполагает более низкую стоимость билета и менее комфортные условия полета, на которые истцы не рассчитывали при приобретении билетов. Истцы не имели возможности отказаться от воздушной перевозки, так как на дату прибытия к месту назначения (г. Благовещенск) были запланированы важные деловые встречи. Об изменении в уровне и качестве обслуживания - замене самолета и понижении класса обслуживания - истцы не были предупреждены заранее и узнали об этом самостоятельно, в момент посадки в самолет. При подготовке настоящего искового заявления у ответчика была запрошена стоимость авиабилетов улучшенного экономического класса обслуживания на дату приобретения истцами авиабилетов, однако ООО «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» отказалось предоставлять такую информацию. На дату написания настоящего искового заявления разница в стоимости авиабилетов улучшенного экономического класса обслуживания составляет 16 000 рублей - при приобретении билетов за 2 месяца до вылета (билет на имя Л. . .) , 5 800 рублей - при приобретении билетов за 8 дней до вылета (билет на имя П. . . и М. . .) . Таким образом, размер причиненного материального ущерба оценивается истцами на сумму 27 600 (двадцать семь тысяч шестьсот) рублей, в том числе: для П. . . - 5 800 рублей; для Б. . . - 5 800 рублей; для

Л. - 16 000 рублей. Требование (претензию) истца 3 от 21 марта 2017 года о компенсации разницы в стоимости авиабилетов бизнес-класса и эконом-класса ответчик оставил без ответа; требования (претензии) истцов 1,2,4, полученные ответчиком 05 апреля 2017 года оставлены без удовлетворения. Указанными действиями ответчика были причинены нравственные и душевные страдания истцам 1,3,4. выразившиеся в некомфортабельном дальнем следовании на самолете ООО «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» по маршруту Москва-Благовещенск: на узких не раскладывающихся креслах, с маленькими промежутками между сидениями и рядами сидений, ненадлежащем обслуживании. Размер компенсации морального вреда оценивается: истцом 1 в размере 10 000 рублей; истцом 3 в размере 10 000 рублей; истцом 4 в размере 10 000 рублей. Кроме того, для защиты нарушенных прав истцы были вынуждены обратиться за юридической помощью. В ходе подготовки настоящего искового заявления, а также соблюдения досудебного порядка урегулирования спора и оказания услуг представителя в суде, истцами были понесены судебные расходы на общую сумму 40 000 рублей, в т.ч.: истцом 1 в размере 10 000 рублей; истцом 2 в размере 10 000 рублей; истцом 3 в размере 10 000 рублей; истцом 4 в размере 10 000 рублей.

На основании вышеизложенного, с учетом уточнения исковых требований, просят суд обязать ответчика компенсировать разницу в стоимости билетов бизнес-класса и эконом-класса для истца 1 в размере 25 761,00 рублей; истца 2 в размере 27 309,00 рублей; истца 3 в размере 20 800,00 рублей.; обязать ответчика выплатить неустойку для истца 1 в размере 509 490,00 рублей; истца 2 в размере 529 227, 00 рублей; истца 3 в размере 438 887,46 рублей; обязать ответчика возместить моральный вред для истца 1 в размере 20 000 рублей; истца 3 в размере 20 000 рублей; истца 4 в размере 20 000 рублей; обязать ответчика возместить понесенные истцами судебные расходы, состоящие из издержек, связанных с оплатой услуг представителя для истца 1 в размере 10 000 рублей; истца 2 в размере 10 000 рублей; истца 3 в размере 10 000 рублей; истца 4 в размере 10 000 рублей; взыскать штраф, предусмотренный п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу каждого соистца.

В судебное заседание стороны не явились, извещались о дате и времени рассмотрения дела надлежащим образом. От истцов поступило ходатайство с просьбой рассмотреть дело в их отсутствие. С учетом правил ст. ст. 167 ГПК РФ, суд определил рассмотреть дело в отсутствие неявившихся сторон.

В письменном отзыве представитель Управления Роспотребнадзора в Амурской области считает требования истцов обоснованными и подлежащими удовлетворению.

Изучив материалы дела, суд пришел к следующим выводам.

Судом установлено и следует из материалов дела, что на имя П. ., Л. ., М. . были приобретены билеты на рейс НН-181 по маршруту Москва - Благовещенск по тарифу Бизнес-класс в ООО Авиакомпания «ВИМ-АВИА» с датой вылета 21 марта 2017 года из аэропорта Домодедово.

П. . оплатил билеты для М. ., Б. . оплатила билеты для П. ., Л. . приобрела билеты для себя.

Согласно электронным билетам, представленным в материалы дела, перелет должен был быть осуществлен на самолете Боинг 777-200/300, конструкцией которого предусмотрено наличие Бизнес-Класса, но фактически был подан к посадке Боинг-757-30, конструкцией которого не предусмотрено наличие Бизнес-класса. Данное обстоятельство подтверждается ответом ГУП Амурской области «Аэропорт Благовещенск» от 07 февраля 2018 года, из которого следует, что 21 марта 2017 года ООО Авиакомпания «ВИМ-АВИА» выполняла рейс НН-181 Москва-Благовещенск на воздушном судне Боинг-757-200.

В связи с указанными обстоятельствами ответчиком были оказаны истцам услуги по перевозке категории экономического класса обслуживания, то есть более низкой стоимости относительно класса приобретенных билетов.

в связи с нарушением условия о классе обслуживания пассажиров истцы обратились с претензиями к ООО Авиакомпания «ВИМ-АВИА», просили возместить им разницу между стоимостью бизнес и экономическим классом обслуживания. Требования истцов оставлены перевозчиком без удовлетворения.

В соответствии с п. 1 ст. 793 ГК РФ в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную данным Кодексом, транспортными уставами и кодексами, а также соглашением сторон.

Согласно п. 1 ст. 102 Воздушного кодекса РФ перевозчики при выполнении воздушных перевозок обязаны соблюдать общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, устанавливаемые федеральными авиационными правилами.

В силу пункта 1 ст. 116 Воздушного кодекса РФ перевозчик несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузовладельцем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира.

Пунктом 1 ст. 393 ГК РФ определено, что должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

Ответчиком в материалы дела не представлено доказательств надлежащего исполнения условий договора относительно предоставленного истцам класса обслуживания.

В соответствии с преамбулой Закона РФ "О защите прав потребителей" и ст. 9 Федерального закона от 26 января 1996 года № 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" правами, предоставленными потребителю законом и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами, а также правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским кодексом РФ пользуется не только гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий товары (работы, услуги), но и гражданин, который использует приобретенные (заказанные) вследствие таких отношений товары (работы, услуги) на законном основании.

Право потребителя требования соразмерного уменьшения стоимости услуги ненадлежащего качества установлено п. 1 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", и не поставлено в зависимость от наличия (отсутствия) требований потребителя об отказе от исполнения договора. Следовательно, заявленные требования о возмещении разницы в стоимости авиабилетов подлежат удовлетворению.

Определяя размер разницы в стоимости авиабилетов, суд приходит к следующему.

Как установлено в судебном заседании, у истцов не сохранилось посадочных талонов, которые могли бы подтвердить класс обслуживания на борту воздушного судна, в связи с чем определить, каким именно классом обслуживались пассажиры, не представляется возможным.

В ответе на запрос суда ООО «Мега-Тзф» сообщает, что стоимость тарифов класса Эконом Плюс варьируется от 11 860 рублей до 39 660 рублей, в зависимости от подкласса бронирования. Таким образом, средняя стоимость на день приобретения авиабилетов 13 марта 2017 года с датой вылета 21 марта 2017 года в одну сторону на взрослого пассажира составляет 26 499 рублей с учетом всех такс и сборов.

Поскольку в нарушение ст. 56 ГПК РФ истцами не представлено доказательств того, каким именно классом обслуживания пользовались истцы на борту воздушного судна, суд, рассчитывая размер разницы в стоимости авиабилетов, полагает необходимым положить в основу решения ответ ООО «Мега-Тур».

Таким образом, разница стоимости авиабилетов составляет для П. 13 460 рублей 50 копеек (39 959 рублей 50 копеек - 26499 рублей), для Б. 15 009

рублей (41 508 рублей - 26499 рублей), для Л. 8 500 рублей (34 999 рублей- 26 499 рублей).

Рассматривая требования истцов о взыскании неустойки в пользу П. , Б. , Л. суд приходит к следующим выводам.

В силу абзаца 3 пункта 1 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе потребовать соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

в соответствии с п. 1, 3 ст. 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренный п. 1 ст. 28 и п. п. 1, 4 ст. 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 настоящего Закона.

Поскольку требование истцов, изложенные в претензиях, о возврате разницы стоимости авиабилетов были получены ответчиком 05 апреля 2017 года, они подлежали удовлетворению не позднее 15 апреля 2017 года, однако фактически не были исполнены.

В соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Поскольку сумма неустойки для истца П. 176 063 рублей 34 копейки (13 460 руб. 50 коп. / 100% X 3% X 436 дней), для Б. 196 317 рублей 72 копейки (15 009 руб. / 100% X 3% X 436 дней), для Л. 111 180 рублей (8 500 руб. / 100% X 3% X 436 дней) превысили разницу в стоимости авиабилетов, суд ограничивает подлежащую взысканию с ответчика неустойку разницей стоимости авиабилетов - для П. 13 460 рублей 50 копеек, для Б. 15 009 рублей, для Л. Е.В. 8 500 рублей.

Рассматривая требование истцов о взыскании в их пользу штрафа в размере 50 % от присужденной судом суммы, принимая во внимание то обстоятельство, что истец Б. только приобретала авиабилет на имя П. при этом потребителем услуги не являлась, а М. являлся потребителем услуги и только П. и Л. приобретали билеты и являлись потребителями услуги, взыскание штрафа подлежит в пользу П. и Л.

Поскольку ответчиком в добровольном порядке не были удовлетворены требования истцов, в силу ч. 6 ст. 13 Закона РФ от 07 февраля 1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" взысканию подлежит штраф в размере пятидесяти процентов от присужденной суммы.

Таким образом, суд приходит к выводу о необходимости взыскания с ответчика штрафа в пользу П. в размере 6 730 рублей 25 копеек, в пользу Л. в размере 4 250 рублей.

При рассмотрении требования истцов о взыскании морального вреда в пользу П. , Л. , М. , суд приходит к следующему.

В силу абз. 1 ст. 15 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 законом и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Как следует из разъяснений, содержащихся в пункте 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 "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.

Поскольку судом установлен факт нарушения прав потребителей, суд приходит к выводу об удовлетворении требования истцов о компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей в пользу П. , М. , Л. .

В соответствии со ст. 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по её письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Как следует из положений ст. 98 ГПК РФ, суд присуждает стороне, в пользу которой состоялось решение суда, возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

Несение истцами судебных расходов на оплату услуг представителя в размере 10 000 рублей с каждого истца подтверждается соответствующим договором об оказании юридических услуг от 24 марта 2017 года, расписками о получении денежных средств от 24 марта 2017 года.

При таких обстоятельствах, с учетом особенностей рассматриваемого дела, участия представителя истцов в судебном разбирательстве, принимая во внимание количество судебных заседаний с участием представителя, количество материалов дела, подлежащих изъятию, количество доказательств, подлежащих исследованию, сложность производимых расчетов, суд находит основания для частичного возмещения судебных расходов, понесенных истцами при рассмотрении гражданского дела, и полагает возможным взыскать с ответчика в пользу каждого истца расходы на оплату услуг представителя в размере 7 000 рублей, что будет соответствовать требованиям разумности и справедливости.

При подаче искового заявления истцы были освобождены от уплаты государственной пошлины, в связи с чем в соответствии со ст. 103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в доход местного бюджета в размере 2 718 рублей.

Руководствуясь ст. 194-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» (ОГРН 1027713011237, ИНН 7713357944) разницу в стоимости авиабилетов в пользу:

П. в размере 13 460 рублей 50 копеек;
Б. в размере 15 009 рублей;

Л. в размере 8 500 рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» неустойку в пользу:-

П. в размере 1 3 460 рублей 5 0 копеек;
Б. в размере 15 009 рублей;
Л. в размере 8 500 рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» штраф в пользу:

П. в размере 6 730 рублей 25 копеек;
Л. в размере 4 250 рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» компенсацию морального вреда в пользу:

П. в размере 5 000 рублей;
М. 5 000 рублей;
Л. в размере 5 000 рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» судебные расходы на оплату услуг представителя в пользу:

П. в размере 7 000 рублей;
Б. в размере 7 000 рублей;
М. 7 000 рублей;
Л. в размере 7 000 рублей.

в удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «ВИМ-АВИА» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 2 718 рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Амурский областной суд через Благовещенский городской суд в течение месяца со дня изготовления решения суда в окончательной форме.

Решение суда в окончательной форме изготовлено 02 июля 2018 года.

Председательствующий

Н.С. Юркова

