

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации
(резолютивная часть)

10 ноября 2020 года

г.Норильск, район Талнах

Суд в составе председательствующего мирового судьи судебного участка №115 в районе Талнах города Норильска Красноярского края Шматов К.А., при секретаре судебного заседания [REDACTED], рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю в интересах потребителя Родина Людмилы Васильевны к Акционерному обществу [REDACTED] о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю в лице Территориального отдела в г.Норильске (далее – Управление, представитель истца) обратилось в интересах [REDACTED]. (далее так же истец) к Акционерному обществу «Авиакомпания «НордСтар» (далее так же АО АК [REDACTED], ответчик) о защите прав потребителей с требованием о взыскании с ответчика убытков в счет возмещения стоимости оплаченного багажа в размере, компенсации морального вреда в размере [REDACTED] рублей, штрафа в размере 50% от удовлетворенных требований.

В обоснование своих требований истец указала, что 17.12.2019 между Истицей и АО [REDACTED] был заключен договор воздушной перевозки пассажира [REDACTED], что подтверждается авиабилетом (маршрут/квитанция):

- № *** с датой перелета 15.06.2020 по маршруту Норильск-Москва, рейс У7 102, время вылета - 8 час. 45 мин., стоимость - [REDACTED] (тариф - [REDACTED] руб. и сбор - [REDACTED] руб.) (далее - Договор).

Договор заключен в авиакассе ООО [REDACTED] по адресу: [REDACTED].

Договор от имени Истца заключала, т.е. оплачивала наличными средствами и забирала авиабилеты социальный работник, так как Истец является инвалидом I группы (справка [REDACTED] выдана 01.03.2014).

Второй договор воздушной перевозки на ту же дату-15.06.2020, Истица заключила с ОАО АК [REDACTED] на перелет по маршруту Москва - Симферополь с временем вылета - 10 час. 40 мин. Билет - № [REDACTED]

Договор воздушной перевозки включал в себя возможность провоза ручной клади и багажа - 1 место (23 кг).

К упаковке багажа Истица подошла очень серьезно и тщательно. В сборе и упаковке ей помогала социальный работник, так как у Истицы нет верхних и нижних конечностей. Багаж несколько раз перекладывался и перевешивался.

Окончательный вес (на домашних весах) был в пределах нормы и не превышал 23 кг.

По прибытию в аэропорт [REDACTED] Истицу доставили в медпункт для оформления документов. Сотрудник аэропорта довела до сведения Истицы информацию о том, что на указанный рейс по Договору для нее нет места. Истица потребовала разобраться в сложившейся ситуации. По возвращению в медпункт сотрудник принес посадочный талон с временем вылета на 09 часов 30 минут, вместо 08 часов 45 минут. Из-за задержки вылета истица опаздывала другой рейс по маршруту Москва - Симферополь. Кроме того, сотрудник аэропорта попросил Истицу доплатить за перевес багажа, объяснив, что по субсидированному билету можно провозить груз не более - 10 кг., о чем истец заранее при покупке авиабилета не была проинформирована. На официальном сайте Ответчика так же отсутствует информация о весе багажа в случае заключения договора воздушной перевозки по субсидированному тарифу. Истец вынуждена была доплатить сумму в размере [REDACTED] руб. за перевес багажа в 11 кг. (квитанция об оплате - [REDACTED] 7 от 15.06.2020). Теперь в её посадочном талоне стояла дата вылета - 9 час. 30 мин. и вес багажа - 21 кг., номер договора перевозки - А/Б [REDACTED]).

По возврату денежных средств, уплаченных якобы за перевес багажа, истец направила претензию в адрес Ответчика и ООО [REDACTED] 13.07.2020. Ответы на претензию в адрес Истицы поступили, но ее требования в добровольном порядке не удовлетворены, в связи с чем, Истица вынуждена обратиться в суд за защитой своих прав.

На основании изложенного истец просит взыскать с ответчика причиненные убытки в размера [REDACTED] рублей в счет возмещения стоимости оплаченного багажа, компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, а так же штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом.

Извещенный своевременно и надлежащим образом, истец Родина Л.В. в судебное заседание не явилась, представила ходатайство о рассмотрении дела в её отсутствие.

Представитель Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю в лице Территориального отдела в г.Норильске Извещенный своевременно и надлежащим образом, истец [REDACTED] в судебное заседание не явилась, представила ходатайство о рассмотрении дела в её отсутствие (л.д. 149).

Извещенный своевременно и надлежащим образом, представитель ответчика АО [REDACTED], в судебное заседание не явился, явку своего представителя не обеспечил, исковые требования не признал в полном объеме. Представил возражения в которых указал, следующее.

17.12.2019 между Истцом и АО [REDACTED] заключен договор воздушной перевозки на рейс № [REDACTED] за 15.06.2020 по маршруту Норильск - Москва, выдан авиабилет № ***, провозная плата составила [REDACTED] рублей. Перевозка оформлена субагентом Авиакомпания - ООО [REDACTED] [REDACTED]

Согласно авиабилету № *** перевозка приобретена по тарифу [REDACTED] бесплатная норма провоза багажа по маршруту Норильск - Москва составляет 1 место 10 кг.

15.06.2020 года при регистрации на рейс № [REDACTED] в аэропорту г.Норильска Истица предъявила к перевозке багаж весом 22 кг.

В связи с тем, что Истцом предъявлено к перевозке 1 место багажа, вес которого превысил бесплатную норму провоза багажа в 10 кг, за провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа (11 кг) была взята плата за провоз сверхнормативного багажа.

Стоимость провоза сверхнормативного багажа составила [REDACTED] руб., оформлена квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа от 15.06.2020.

10.08.2020 в адрес Авиакомпания поступила претензия Истца № [REDACTED] с требованием о возврате суммы перевеса багажа в размере [REDACTED] руб.

14.08.2020 Авиакомпанией отказано в удовлетворении требований в связи тем, что норма провоза багажа по авиабилету Истицы составляет 1 место 10 кг, обязанность об уведомлении условий перевозки возложена на агента.000 [REDACTED]

Согласно п. 123 ФАП № 82 перевозчик обязан принять к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа.

В автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок содержится информация о том, что бесплатная норма провоза багажа по субсидированному направлению Норильск - Москва рейс № V7 102 за 15.06.2020 составляет 1 место 10 кг.

В авиабилете № ** графа, обозначающая норму провоза багажа, содержит значение 1KM, что обозначает наличие у пассажира 1 багажного места. Электронный билет отражает количество багажных мест, что соответствует требованиям Приказа Минтранса России от 08.11.2006 №134 «Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации», в п.п. 2 п. 1 которого предусмотрено, что норма бесплатного провоза багажа в электронном билете указывается по усмотрению.

На сайте АО [REDACTED] приведена лишь общая информация о бесплатной норме провоза багажа по различным направлениям, при этом предусмотрено, что норма может быть уменьшена или увеличена для отдельных направлений и периодов выполнения рейсов, а также для отдельных категорий тарифов.

В силу п. 3 ст. 105 Воздушного кодекса РФ в случае оформления электронного перевозочного документа на воздушную перевозку пассажира пассажир вправе потребовать, а перевозчик или действующее на основании договора с перевозчиком лицо при заключении договора воздушной перевозки или регистрации пассажира обязаны выдать заверенную выписку, содержащую условия соответствующего договора воздушной перевозки, из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок. Таким образом, пассажир или его представитель был не лишен возможности потребовать заверенную выписку, содержащую условия соответствующего договора воздушной перевозки, из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок, в т.ч. о бесплатной норме провоза багажа.

В силу п. 10 п. 25 ФАП № 82 вес багажа, который превышает установленную норму бесплатного провоза, является сверхнормативным багажом.

Пунктом 89 ФАП № 82 установлено, что за провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному перевозчиком. Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов.

Плата за провоз сверхнормативного багажа по направлению Норильск - Москва установлена Правилами оказания дополнительных услуг АО [REDACTED], согласно которым стоимость провоза сверхнормативного багажа в случае обнаружения сверхнормативного багажа менее чем за 3 часа до вылета рейса составляет [REDACTED] руб., за 1 место до 23кг.

На основании изложенного, какие-либо нарушения в действиях АО [REDACTED] отсутствуют, в связи с чем исковые требования о взыскании платы за провоз сверхнормативного багажа в размере [REDACTED] руб. являются необоснованными и не подлежащими удовлетворению.

На основании п.37 ФАП № 82 при оплате и/или оформлении перевозки перевозчик уполномоченный агент обязан предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию об условиях договора воздушной перевозки пассажира, также о нормах бесплатного провоза багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, нормах провоза ручной клади.

Исходя из норм п. 1,2 ст. 8, п.1 ст. 10 Федерального закона «О защите прав потребителей» информация о реализуемых товарах (работах, услугах) в наглядной и доступной форме вводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей.

Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82 утверждены «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, отправителей, грузополучателей» (далее - ФАП №82) согласно п.6 перевозчик вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки лицу, осуществляющему от имени перевозчика бронирование, продажу и оформление перевозок на перевозочных документах (далее - уполномоченный агент).

В целях передачи функций по оформлению и продаже перевозок Авиакомпания заключила договор с АО [REDACTED], предусматривающий выполнение указанных функций – аккредитованными агентствами (Стандартный договор об организации продажи на бланках СПД ронных билетах НСАВ-ТКП и расчетов за воздушные перевозки №ТИ-ОПР-2012 от 26.12.2011года).

В соответствии с п.п. 2.1.2, 2.1.16, 2.1.22 Стандартного договора об организации продажи на бланках СПД и электронных билетах НСАВ-ТКП и расчетов за воздушные перевозки № ТИ-ОПР-2012 от 26.12.2011г., АО [REDACTED] приняло на себя обязательства от своего имени заключать договоры с аккредитованными агентствами на предоставление им права продажи внутренних и международных воздушных перевозок, также информировать пассажиров о тарифах и сборах.

Как следует из электронного билета, авиабилет на имя Истца оформлен субагентом ООО [REDACTED]

05.10.2020 Авиакомпания направила в адрес ООО [REDACTED] запрос [REDACTED] о предоставлении информации об информировании/не информировании [REDACTED] об условиях перевозки.

В ходе переписки с ООО [REDACTED] было выявлено, что фактически оформление перевозки было выполнено субагентом ООО [REDACTED] по адресу: [REDACTED], который устно информировал пассажира о бесплатной норме.

В соответствии со ст. 8 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах) (ч. 1).

Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров выполнения работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (ч. 2).

Согласно ст. 10 вышеназванного Закона изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Согласно положениям ч. 1 ст. 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В соответствии с пунктом 37 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 года, при оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент представляет пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки.

Поскольку в рассматриваемом случае авиабилет № [REDACTED] был оформлен ОС [REDACTED], о чем свидетельствует соответствующая запись в авиабилете, то именно уполномоченный агент обязан предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию об условиях применения тарифа, включая информацию о допустимой к провозу ручной клади и багажа.

При таких обстоятельствах, АО [REDACTED] не является надлежащим ответчиком по настоящему делу; надлежащим ответчиком является агент, оформивший перевозку - ООО [REDACTED]

Относительно требования о взыскании компенсации морального вреда в размере [REDACTED] руб.

Согласно ст. 151, 1099, 1101 Гражданского кодекса РФ моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом. При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «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.

Заявленный истцом размер вреда для данной категории дел является завышенным, не отвечает принципам разумности и справедливости.

В случае принятия судом решения об удовлетворении исковых требований Истца к АО [REDACTED] полагает, что разумным и справедливым размер компенсации морального вреда будет составлять не более [REDACTED] рублей.

В связи с тем, что основное требование - о взыскании уплаченной стоимости перевеса багажа в размере [REDACTED] рублей - является необоснованным, требование - о взыскании штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя, является производным от основного требования, также не подлежит удовлетворению.

В случае удовлетворения требований Истца, просим суд применить положения ст. 333 Гражданского кодекса РФ и снизить размер штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя до [REDACTED] рублей.

Представил извлечение из автоматизированной системы бронирования, учредительные документы, копию договора между ОАО [REDACTED] и ЗАО [REDACTED], между АО [REDACTED] и ООО [REDACTED], копию переписки между АО [REDACTED] и ООО [REDACTED], между АО [REDACTED] и АО [REDACTED],

К предварительному судебному заседанию, состоявшемуся 21.10.2020 года представил извлечение из автоматизированной системы бронирования на 2 листах, в котором указана информация о норме провоза багажа по указанному рейсу - 23кг. К судебному заседанию, состоявшемуся 10.11.2020 года представил извлечение из автоматизированной системы бронирования в кот

указана информация о норме провоза багажа по указанному рейсу – 10кг., указав, что к предварительному судебному заседанию были представлены извлечения из автоматизированной системы бронирования с некорректным отображением информации.

Ходатайствовал о рассмотрении дела в свое отсутствие (л.д. 38-57, 131-132,137).

Третье лицо АО [REDACTED], привлеченное к участию в деле, своего представителя в судебном заседании не направило, о месте и времени судебного заседания извещено своевременно и надлежащим образом. Представило отзыв на исковые заявления указав следующее.

АО [REDACTED] (далее - ТКП) осуществляет деятельность по предоставлению авиаперевозчикам стандартизованных услуг по организации продажи пассажирских авиаперевозок аккредитованными агентствами на бланках стандартных перевозочных документов электронных билетах СВВТ, а также по обеспечению взаиморасчетов между объектами авиаперевозочного процесса по проданным перевозкам.

Отношения между АО [REDACTED] и АО [REDACTED] (Перевозчик) урегулированы Стандартным договором об организации - продажи на бланках СПД и электронных билетах СВВТ и расчетов за воздушные - перевозки № ТИ-ОПР-2012 от 26.12.2011.

Согласно пункту 2.1.2 Стандартного договора об организации продажи -а бланках СПД и электронных билетах СВВТ и расчетов за воздушные перевозки - ОПР-2012 от 03.04.2012 на ТКП возложена обязанность заключать по поручению Перевозчика от своего имени договоры с аккредитованными агентствами по предоставлению им права продажи внутренних и международных воздушных перевозок на рейсах Перевозчика и его интерлайн-партнеров на бланках СПД -электронных билетах СВВТ.

Между АО [REDACTED] и ООО [REDACTED] заключен Стандартный договор о продаже перевозок и услуг от 18.04.2019 №18M0K-ABC-7 (далее - Стандартный договор). В соответствии с условиями стандартного договора ООО [REDACTED] приобрело право на бронирование, продажу и возврат воздушных перевозок и дополнительных услуг перевозчика на внутренние и международные рейсы перевозчиков и их интерлайн-партнеров на электронных билетах СВВТ, право проведения расчетов в порядке и на условиях, определяемых договором, а также иные права, предусмотренные Договором. Согласно данным Автоматизированной распределительной системы (АРС) [REDACTED]:

Авиабилет № [REDACTED] был оформлен 17.12.2019 агентством ООО [REDACTED] код 18M0K) в пункте продажи 92-3 8794 5, расположенном по адресу: [REDACTED]

Вылет должен был состояться 15.06.2020 в 08 ч. 15 мин. по времени Норильска. По информации, имеющейся в ТКП, Перевозчик 04.06.2020г. изменил время вылета рейса на 9 ч. 30 мин. по времени Норильска.

В маршрут/квитанции электронного билета указано, что норма провоза бесплатного багажа составляет 1 место (1KM).

Перевозчик самостоятельно устанавливает, каким образом определяется норма багажа в килограммах или количестве мест: При наличии ограничения определенного тарифа по нормам багажа, данная информация вносится в Условия применения тарифа и размещается в Информационной системе технологического обеспечения оператора (кассира) (ИСТОК).

Представило копии договора между АО [REDACTED] и ООО [REDACTED] (л.д. *-*).

Ходатайствовало о рассмотрении дела в свое отсутствие.

Третье лицо ООО [REDACTED], привлеченное к участию в деле, своего представителя в судебном заседании не направило, о месте и времени судебного заседания извещено своевременно и надлежащим образом, ходатайств не представило.

Третье лицо ООО [REDACTED], привлеченное к участию в деле, своего представителя в судебном заседании не направило, о месте и времени судебного заседания извещено своевременно и надлежащим образом, ходатайств не представило.

На основании ч.3 ст. 167, ч. 1 ст. 233 ГПК РФ, суд полагает возможным рассмотреть дело без участия сторон в порядке заочного производства.

Исследовав и оценив по правилам ст. 67 ГПК РФ собранные по делу доказательства в их совокупности, руководствуясь ст. ст. 55 - 56, 59 - 60 ГПК РФ, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 26.01.1996 года №15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами

Отношения по защите прав потребителей при оказании услуг урегулированы нормами главы III Закона Российской Федерации от 07.02 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере (п. 1). Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода) (п. 2).

Согласно правовой позиции, выраженной в п. 12 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 года №25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», по делам о возмещении убытков истец обязан

доказать, что ответчик является лицом, в результате действий (бездействия) которого возникли убытки (п. 2 ст. 15 ГК РФ). Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство (п. 2 ст. 401 ГК РФ); вина в нарушении обязательства предполагается, пока не доказано обратное.

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

В судебном заседании установлено следующее.

17.12.2019 между [REDACTED] и АО [REDACTED] был заключен договор воздушной перевозки пассажира на рейс Y7 102 по маршруту Норильск-Москва с датой вылета 15.06.2020 года, что подтверждается маршрутной квитанцией (номер билета квитанция №***) (л.д. *).

В соответствии с поручением перевозчиков между АО [REDACTED] и ООО [REDACTED] заключен стандартный договор № [REDACTED] от 18.04.2019 года о продаже перевозок и услуг, на основании которого ООО [REDACTED] приобрело статус уполномоченного агента и право осуществлять продажу воздушных перевозок на внутренние и международные рейсы перевозчиков и их интерлайн-партнеров на бланках стандартных перевозочных документов, являющихся собственностью ТКП и/или электронных билетах СВВТ, а также правом проведения расчетов в порядке и на условиях, определяемых настоящим договором. Указанные в исковом заявлении электронные билеты на рейсы АО [REDACTED] были оформлены аккредитованным агентством ООО [REDACTED] по адресу: [REDACTED]. Договор от имени Истца заключала, т.е. оплачивала и забирала авиабилеты социальный работник, так как Истец является инвалидом 1 группы, не имеет верхних и нижних конечностей (справка [REDACTED]).

Упаковывая багаж, вместе с социальным работником, истец исходила из нормы бесплатного провоза багажа в 23 кг.

По прибытию в аэропорт [REDACTED] и регистрации на рейс истцу было предложено за перевес багажа, мотивируя это тем, что по субсидированному билету можно провозить груз не более - 10 кг.

Истец заранее и при покупке авиабилета не была проинформирована. На официальном сайте Ответчика так же отсутствует информация о весе багажа в случае заключения договора воздушной перевозки по субсидированному тарифу.

Истцом была доплачена сумма в размере [REDACTED] руб. за перевес багажа в 11 кг., что подтверждается квитанцией об оплате - от 15.06.2020 года (л.д. *).

Истец направила претензию в адрес Ответчика и ООО [REDACTED] 13.07.2020 года с требованием о возврате денежных средств, уплаченных за багаж (л.д. *).

Требования истца в добровольном порядке не удовлетворены (л.д. 21,22).

Указанные обстоятельства, подтверждаются материалами дела и сторонами не оспариваются.

Ответчиком не представлены доказательства, что им была предоставлена истцу достоверная информация о норме бесплатного провоза багажа по субсидированному тарифу.

Согласно ст. 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребит, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Согласно положениям ч. 1 ст. 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продав: (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В соответствии с п. 15 Приказа Минтранса России 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» (далее Правила) при бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира перевозчик или уполномоченный агент: предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию о расписании движения воздушных судов, наличии свободных пассажирских мест и провозных емкостей, тарифах и условиях применения тарифов включая информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за перевозку провозной платы, правилах перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки пассажира, условиях обслуживания на борту воздушного судна, типе воздушного судна, перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку, другую сопутствующую информацию;

В соответствии со ст. 37 указанных выше Федеральных Авиационных правил при оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент представляет пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе о бесплатной норме провоза багажа.

Приказом Минтранса Российской Федерации от 8.11.2006 года №134 «Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации» установлена форма электронного билета, согласно подпункта 2 пункта 1 электронный билет должен содержать следующую информацию: сведения о пассажире; для международных перевозок - фамилия, другие сведения в соответствии с международными нормами; наименование и код перевозчика, номер рейса, дату отправления рейса; время отправления рейса; наименование и коды аэропортов/пунктов отправления и назначения для каждого рейса; тариф; эквивалент тарифа; итоговую стоимость перевозки; форму оплаты; сборы; наименование и код класса бронирования; код статуса бронирования; дату оформления; наименование агента / перевозчика, оформившего билет; норму бесплатного провоза багажа, уникальный номер электронного билета.

В представленной копии электронного билета отсутствуют данные о том, что норма бесплатного провоза багажа составляет 10 кг. (л.д. *,*).

В соответствии со ст. 8 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах) (ч. 1).

Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров выполнения работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (ч. 2).

Какие либо данные о размещении в открытом доступе, в частности в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, указанной информации, в материалах дела отсутствуют. Данные обстоятельства подтверждаются содержанием возражений ответчика на исковое заявление, в которых указано, что на сайте АО [REDACTED] приведена лишь общая информация о бесплатной норме провоза багажа по различным направлениям, при этом предусмотрено, что норма может быть уменьшена или увеличена для отдельных направлений и периодов выполнения рейсов, а также для отдельных категорий тарифов (л.д. *).

Из представленной ответчиком переписки с ООО [REDACTED] следует, что у ответчика отсутствуют доказательства надлежащего информирования потребителя об условиях субсидированного тарифа при приобретении авиабилета (л.д. 58).

Довод ответчика о том, что в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок содержится информация о том, что бесплатная норма провоза багажа по субсидированному направлению Норильск - Москва рейс [REDACTED] за 15.06.2020 составляет 1 место 10 кг. опровергается представленным ответчиком к предварительному судебному заседанию, состоявшемуся 21.10.2020 года, извлечением из автоматизированной системы бронирования, в котором указана информация о норме провоза багажа по авиабилету, приобретенному на пассажира [REDACTED] на рейс [REDACTED] за 15.06.2020 – 23кг (л.д. *).

Позднее, к судебному заседанию, состоявшемуся 10.11.2020 года ответчик представил извлечение из автоматизированной системы бронирования в котором указана информация о норме провоза багажа по указанному рейсу – 10кг.(л.д. 132). Повторно представленные данные, противоречащие первоначально представленным, суд признает недостоверными.

Суд приходит к выводу, что до истца не была доведена достоверная информация о норме провоза багажа по субсидированному тарифу.

Доводы ответчика о том, что пассажир или его представитель был не лишен возможности потребовать заверенную выписку, содержащую условия соответствующего договора воздушной перевозки, из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок, в т.ч. о бесплатной норме провоза багажа, а так же что АО [REDACTED] не является

надлежащим ответчиком по настоящему делу, а надлежащим ответчиком является агент, оформивший перевозку и не обеспечивший доведение достоверной информации до потребителя - ООО [REDACTED], суд находит несостоятельными исходя из следующего.

В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

По смыслу закона обязанность предоставления потребителю необходимой и достоверной информации лежит на исполнителе, то есть на лице, предоставляющем услугу, то есть на ответчике АО [REDACTED]

При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу о том, что требования о взыскании с ответчика причиненных убытков в размере 3100,00 рублей подлежащим удовлетворению.

На основании ст. ст. 13, 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-I «О защите прав потребителей» вследствие нарушения ответчиком прав истца как потребителя в пользу последнего суд взыскивает денежную компенсацию морального вреда, размер которой с учетом характера причиненных потребителю нравственных страданий, учитывая, что истец является инвалидом I группы, не имеет верхних и нижних конечностей, и исходя из принципа разумности и справедливости суд определяет в сумме [REDACTED] рублей.

Пунктом 6 ст. 13 Закона предусмотрено, что 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. По смыслу данной нормы взыскание штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя является не правом, а обязанностью суда, независимо от того, заявлялось ли истцом такое требование.

Таким образом в пользу ответчика подлежит взысканию штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере [REDACTED] рублей исходя из расчета [REDACTED])x50%.

Принимая во внимание, что исковые требования подлежат частичному удовлетворению, а от уплаты государственной пошлины истец был освобожден, в порядке ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход государства подлежат взысканию судебные расходы в виде уплаты госпошлины в размере [REDACTED] рублей, в том числе по требованию имущественного характера - [REDACTED] рублей и по требованию неимущественного характера - [REDACTED] рублей.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст.194-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю в интересах потребителя [REDACTED] к Акционерному обществу [REDACTED] о защите прав потребителей, удовлетворить частично.

Взыскать с Акционерного общества [REDACTED] в пользу [REDACTED] убытки в счет возмещения стоимости оплаченного багажа в размере [REDACTED] рублей, компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере [REDACTED] рублей, а всего взыскать [REDACTED] (двенадцать тысяч сто пятьдесят) рублей 00 копеек.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с Акционерного общества «Авиакомпания «НордСтар» в доход муниципального образования город Норильск государственную пошлину в размере [REDACTED] (семьсот) рублей.

Решение может быть обжаловано в Норильский городской суд в апелляционном порядке через мирового судью судебного участка №115 в районе Талнах г. Норильска Красноярского края в течение месяца.

Председательствующий

К.А.Шматов

Резолютивная часть решения оглашена 10.11.2020 года.

Мотивированное решение по заявлению стороны составлено 08.12.2020 года.