

РЕШЕНИЕ

именем Российской Федерации

05 мая 2022 года

город Череповец

Череповецкий городской суд Вологодской области в составе судьи Шульги Н.В., при секретаре Пученичевой Е.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Д. к Оператору портала бронирования trip.ru Gotogate International AB, Авиакомпании THAI AIRWAYS INTERNATIONAL о защите прав потребителей,

установил:

Д. обратился в суд с указанным иском, мотивировав требования тем, что ему ДД.ММ.ГГГГ оператором портала бронирования trip.ru были предоставлены туристические услуги по покупке авиабилетов на авиарейс Москва-Бангкок-Москва, дата вылета – ДД.ММ.ГГГГ, стоимость услуг составила 87 341,08 рубль. Услуги оплачены им в полном объеме.

В связи с изменением эпидемиологической ситуации авиакомпания THAI AIRWAYS приостановила полеты с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ по маршруту Москва-Бангкок-Москва.

ДД.ММ.ГГГГ он обратился к оператору портала бронирования с просьбой вернуть денежные средства, уплаченные за авиабилеты, однако денежные средства ему не возвращены.

Истец просит взыскать с ответчика - оператора портала бронирования trip.ru Gotogate International AB в его пользу денежные средства, уплаченные за авиабилеты, в размере 87 341,08 рубль, компенсацию морального вреда в размере 10 000 рублей, неустойку за отказ в удовлетворении требований потребителя за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ в размере 87 341,08 рубль, штраф, а также почтовые расходы, расходы на переводчика и на нотариуса в сумме 7 205,44 рублей.

В судебном заседании истец Д. исковые требования поддержал по основаниям, изложенным в иске, суду дополнительно пояснил, что в ходе его переписки с ответчиком в феврале-марте 2022 года, им было получено письмо от Etraveli Group AB, которому принадлежит ответчик - оператор портала бронирования trip.ru Gotogate International AB, о готовности вернуть денежные средства в размере 110 000 рублей. Он отказался, считая эту сумму недостаточной, на сегодняшний день денежные средства не возвращены, надлежащим ответчиком считает оператора портала бронирования trip.ru Gotogate International AB.

В судебное заседание представители ответчиков Оператора портала бронирования trip.ru Gotogate International AB и Авиакомпании THAI AIRWAYS INTERNATIONAL не явились, о месте и времени рассмотрения дела извещены.

В судебное заседание представитель третьего лица Etraveli Group AB не явился, о месте и времени рассмотрения дела извещен.

Выслушав истца Д., заключение представителя Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по <адрес> по доверенности Климшина П.Н. об удовлетворении исковых требований, исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

Как установлено в ходе рассмотрения дела, ДД.ММ.ГГГГ Д. на портале бронирования trip.ru была оформлена заявка на приобретение авиабилетов, номер заказа №, номер бронирования №, авиарейс Москва-Бангкок-Москва, осуществляемый авиакомпанией THAI Airways, дата вылета – ДД.ММ.ГГГГ, стоимость услуг составила 87 341, 08 рублей.

Авиабилеты истцу были предоставлены в электронном виде.

В связи с изменением эпидемиологической ситуации авиакомпания THAI Airways приостановила полеты с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ по маршруту Москва-Бангкок-Москва.

ДД.ММ.ГГГГ истец обратился к оператору портала бронирования с просьбой вернуть денежные средства, уплаченные за авиабилеты, ему был дан ответ, что срок возврата денежных средств составляет от 2-3 недель.

В период с марта по октябрь 2021 года истцом направлялись неоднократные обращения к ответчикам с требованиями о возврате денежных средств, уплате неустойки и компенсации морального вреда, ответов на которые получено не было.

Отношения по оказанию туристических услуг и защите прав потребителей в Российской Федерации регулируются нормами Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", а также нормами Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-I в части, не урегулированной специальным законом.

Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" регулируются отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливаются права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах),

просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. При этом исполнителем является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Согласно Условиям предоставления услуг, размещенных на сайте trip.ru, при оказании услуг по бронированию рейсов, предлагаемых на сайте, оператор выступает исключительно в роли посредника, роль и обязательства ограничиваются посредничеством при оказании туристических услуг, предоставляемых третьими лицами, авиакомпаниями, туроператорами и др., именуемыми «Поставщик услуг». Используя портал для приобретения туристических услуг ответчик уполномочивается вести переговоры с соответствующим поставщиком услуг от имени потребителя, в том числе, по оплате этих туристических услуг. Ответственность за фактическое оказание услуг при посредничестве на портале несет исключительно поставщик услуг.

Согласно п.п. 3.1.1, 3.1.2 Условий после направления заявки на бронирование рейсов, ответчик подтверждает её получение, с этого момента возникает договор об оказании посреднических услуг; после оформления билетов по электронной почте направляется подтверждение с номером билета, с данного момента между потребителем и авиакомпанией заключается обязательный к исполнению договор.

Согласно п.п. 9.3-9.6 Условий возврат средств осуществляется в соответствии с условиями поставщика услуг, который производится при наличии права на возврат, тем же способом, который использовался для оплаты бронирования. Все возвращаемые средства поступают от соответствующего поставщика услуг, ответчик, являясь посредником, не может влиять на его сроки выполнения требований. Выступая в качестве посредников, ответчик возвращает денежные средства только в том случае, если уже получил их от поставщика услуг.

Таким образом, при ознакомлении с условиями предоставления услуг на сайте истцу была предоставлена информация о том, что в качестве посредника деятельность ответчика ограничивается ведением переговоров от имени потребителя, а возврат денежных средств осуществляется лишь после получения их от поставщика услуг.

Согласно ч. 1 ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

В силу ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе, в том числе, отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) (ч. 1).

При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу) (ч.4).

Статьями 28 и 31 названного Закона установлено, что требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный 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), в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги).

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).

ДД.ММ.ГГГГ истцом получено по электронной почте письмо от Etraveli Group AB-группы электронной коммерции в сфере онлайн-путешествий, в которую, согласно информации, размещенной на сайтах Etraveli Group AB и trip.ru Gotogate International AB, входит оператор портала бронирования trip.ru Gotogate International AB.

В указанном письме представитель Etraveli Group AB уведомил истца о готовности вернуть денежные средства, уплаченные за авиабилеты.

ДД.ММ.ГГГГ от представителя Etraveli Group AB в адрес истца поступило еще одно письмо, в котором Д. предлагалось вернуть денежные средства в размере 110 000 рублей.

От указанного предложения истец отказался, сочтя эту сумму недостаточной, о чем ДД.ММ.ГГГГ направил письмо Etraveli Group AB.

ДД.ММ.ГГГГ от представителя Etraveli Group AB в адрес истца поступило сообщение о невозможности возврата денежных средств ввиду введенных против Российской Федерации санкций.

Указанная переписка, подтверждающая готовность осуществления возврата денежных средств со стороны организации, в которую входит ответчик - оператор портала бронирования trip. ru Gotogate International AB, свидетельствует, по-мнению суда, о том, что денежные средства, уплаченных Д. за билеты по маршруту Москва-Бангкок-Москва, по состоянию на ДД.ММ.ГГГГ получены ответчиком - оператором портала бронирования trip. ru Gotogate International AB от авиакомпании THAI Airways.

Учитывая изложенное, принимая во внимание, что в ходе рассмотрения дела доказательств возврата истцу денежных средств, уплаченных за авиабилеты, представлено не было, суд находит исковые требования о взыскании стоимости авиабилетов в размере 87 341,08 рублей с оператора портала бронирования trip. ru Gotogate International AB подлежащими удовлетворению.

Статьями 28 и 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный 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), в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги).

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).

Учитывая дату получения ответчиком - оператором портала бронирования trip. ru Gotogate International AB первой претензии истца с требованием о возврате денежных средств, период, за который истец просит взыскать неустойку и ее расчет, произведённый истцом, являются верным. Принимая во внимание, что размер неустойки не может превышать стоимость услуги, с ответчика - оператора портала бронирования trip. ru Gotogate International AB подлежит взысканию неустойка в размере 87 341,08 рублей.

В соответствии со 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 законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Учитывая, что в ходе рассмотрения дела установлен факт нарушения ответчиком - оператором портала бронирования trip. ru Gotogate International AB прав истца, суд приходит к выводу о взыскании с него компенсации морального вреда.

С учетом степени нравственных страданий истца, конкретных обстоятельств дела и требований разумности суд определяет размер компенсации в 5 000 рублей.

В силу ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд взыскивает с оператора портала бронирования trip. ru Gotogate International AB в пользу Д. штраф в сумме 89 541,08 рублей

Судебные расходы по оплате услуг переводчика и нотариуса в сумме 7 205,44 рублей подтверждены документально и в силу ст. 98 ГПК РФ, также подлежат взысканию с оператора портала бронирования trip. ru Gotogate International AB в пользу истца.

Учитывая, что в ходе рассмотрения дела факт нарушения прав истца со стороны ответчика Авиакомпания THAI AIRWAYS INTERNATIONAL установлен не был, оснований для удовлетворения исковых требований к данному ответчику не имеется.

Руководствуясь ст.ст. 194-198 Гражданского процессуального кодекса РФ, суд,
решил:

Исковые требования Д. к оператору портала бронирования trip. ru Gotogate International AB о защите прав потребителей удовлетворить частично.

Взыскать с оператора портала бронирования trip. ru Gotogate International AB в пользу Д. денежные средства, уплаченные за авиабилеты, в размере 87 341,08 рублей, компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей, неустойку в размере 87 341,08 рублей, штраф в размере 89 541,08 рублей, судебные расходы в сумме 7 205,44 рублей.

В удовлетворении исковых требований в большем объеме отказать.

Решение может быть обжаловано в Вологодский областной суд через Череповецкий городской суд в течение месяца со дня принятия решения судом в окончательной форме.

Мотивированное решение изготовлено 12 мая 2022 года.

Судья < > Н.В. Шульга

