

Печать

Решение по гражданскому делу

Информация по делу

Дело №2-2334/2022

24RS0017-01-2022-002348-89

РЕШЕНИЕ Именем Российской Федерации

12 сентября 2022 года

г. Красноярск

Железнодорожный районный суд г. Красноярска в составе:

председательствующего судьи Терентьевой Л.В.,

при секретаре Знак А.В.,

с участием представителя истца Эйрих О.П., действующей на основании доверенности от ДД.ММ.ГГГГ,

представителя ответчика Санниковой О.А., действующей на основании доверенности от ДД.ММ.ГГГГ,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю к Акционерному обществу «Авиакомпания «Нордстар» о признании действий незаконными, возложении обязанности,

УСТАНОВИЛ:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по <адрес> обратилось в суд с иском к АО «Авиакомпания «Нордстар» о признании действий незаконными, возложении обязанности.

Требования мотивированы тем, что в связи с обращениями граждан: Ж. П. и Д., содержащих жалобы на противоправное взимание АО «Авиакомпания «Нордстар» денежных средств за услугу по подбору провозной платы, по оформлению провозной емкости и невозможность приобретения авиабилетов без оплаты указанной услуги Управлением в отношении ответчика проведена проверка, в ходе которой установлено, что вышеприведенные потребители посредством официального интернет-сайта АО «АК «Нордстар»: <данные изъяты> заключили с последним договоры воздушной перевозки. После оплаты перевозки на электронную почту потребителей вместе с электронными билетами поступили электронные многоцелевые документы (квитанции) об оплате услуги по подбору провозной платы в размере <данные изъяты> руб. за каждый сегмент полета, вместе с тем указанную услугу потребители не заказывали, согласие на ее предоставление не давали. Интернет-сайт <данные изъяты> является официальным сайтом авиакомпании «Нордстар». Услуга по подбору провозной платы стоимостью <данные изъяты> руб., включающая в себя подбор оптимального маршрута перевозки, оказывалась агентом ООО «Норильск-ТАВС» при оформлении перевозок пассажирам посредством интернет-пункта продаж, размещенного в сети интернет по адресу доменного имени <данные изъяты> Ссылаясь на то, услуга по перевозке – заключению договора воздушной перевозке пассажира была обусловлена приобретением услуги по оформлению провозной платы у иного хозяйствующего субъекта - ООО «Норильск-ТАВС», в указанной услуге потребители не нуждались, ее исполнение не заказывали, к указанному лицу не обращались, потребительской ценности данная услуга не имела, а активная ссылка на сайте ответчика в разделе Условия электронной покупки с проставлением согласия с ними не свидетельствует о выражении потребителем воли в получении данной услуги, ввиду вынужденности данного действия, Управление, ссылаясь на нарушение прав неопределенного круга потребителей, просило признать противоправными действия АО «АК «Нордстар» по обусловливанию приобретения услуги воздушной перевозке обязательным приобретением возмездной услуги по подбору провозной платы, оформлению провозной емкости;

возложить на последнего обязанность прекратить противоправное действие в отношении неопределенного круга лиц – потребителей и в установленный судом срок довести до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации.

В судебном заседании представитель истца Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю Эйрих О.П., действующая на основании доверенности от ДД.ММ.ГГГГ, искимые требования поддержала по изложенным в иске доводам, настаивая на их удовлетворении. Суду пояснила, что Управление неоднократно привлекало авиакомпанию «Нордстар» к ответственности по <данные изъяты> КоАП РФ, несмотря на это взимание спорной платы продолжалось, что явилось основанием для обращения в суд с настоящим иском. По каждому из обратившихся в Управление потребителей - Д., Ж. и П. проведена проверка, в ходе которой ответчику выдано предписание о внесении изменений в Условия электронной покупки, ущемляющие права потребителей, с последующим уведомлением об этом последних.

Ранее участвуя в судебном заседании представитель истца Чевелева О.П., действующая на основании доверенности от ДД.ММ.ГГГГ, искимые требования поддержала в полном объеме, настаивая на их удовлетворении. Суду пояснила, что потребители, желающие заключить договор воздушной перевозки с ответчиком, обращались на интернет сайт последнего с целью приобретения авиабилета. В ходе оформления договора, на сайте высвечивалась активная опция – Условия электронной покупки, в которой потребитель должен был поставить галочку в подтверждении согласия с приведенными Условиями, включающими в себя обязанность потребителя оплатить услугу по взиманию сбора за оформление провозной емкости в размере <данные изъяты> руб., без проставления которой потребитель не имел возможности далее пройти по сайту и, как следствие, заключить договор воздушной перевозки. После проставления отметки о согласии с Условиями электронной покупки билетов, потребитель далее проходил по ссылкам сайта авиакомпании и приобретал авиабилет, в стоимость которого была включена приведенная плата, размер которой за один сегмент перевозки увеличивался на <данные изъяты> руб., в случае приобретения билета «туда-обратно», потребитель оплачивал указанную услугу в размере <данные изъяты> руб. Приведенные действия ответчика свидетельствуют о нарушении прав неопределенного круга потребителей, воспользовавшихся официальным сайтом АО «АК «Нордстар» для приобретения авиабилетов, поскольку не предоставляют последним возможности заключения договора воздушной перевозки без обязательного приобретения услуги по подбору провозной платы и оформлению провозной емкости. Высказывала несогласие с доводами ответчика о виновности в нарушении прав потребителей третьего лица ООО «Норильск-ТАВС», в пользовании которого находился сайт авиакомпании «Нордстар» со ссылкой на положения Правил воздушной перевозке пассажиров, в соответствии с которыми ответственность за действия агента несет перевозчик, равно как и находила несостоятельными ссылки ответчика о расторжении агентского договора с ООО «Норильск-ТАВС» и размещении на сайте авиакомпании с ДД.ММ.ГГГГ Условий электронной покупки, не содержащих положений о необходимости приобретения спорной услуги, полагая, что указанное обстоятельство не свидетельствует о невозможности взимания спорной платы как в настоящее время, так и в будущем.

В судебном заседании представитель ответчика АО «Авиакомпания «Нордстар» Санникова О.А., действующая на основании доверенности от ДД.ММ.ГГГГ, искимые требования не признала, настаивая на отказе в их удовлетворении. Суду пояснила, что в соответствии с Уставом общества основной деятельностью авиакомпании является выполнение воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов. Приказом <данные изъяты> от ДД.ММ.ГГГГ № утверждены Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», в силу п. п. 6, 7 которых перевозчик организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров, багажа, груза регулярными рейсами в сроки и порядке, предусмотренные договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза. При этом перевозчик вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки лицу, осуществляющему от имени перевозчика бронирование, продажу и оформление перевозок на перевозочных документах - уполномоченному агенту. Авиакомпания имеет сайт в сети интернет на странице по адресу: <данные изъяты>, на котором размещена информация об авиакомпании, оказываемых услугах и порядке приобретения авиабилетов. В период ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ бронирование, продажа и оформление авиабилетов на собственные рейсы авиакомпания «Нордстар» не осуществляла, в рамках

заключенного с агентом <данные изъяты> - ООО «Норильск-ТАВС» договора возмездного оказания услуг, последнее занималось осуществлением бронирования, продажи и оформления перевозок на сайте АО «АК «Нордстар» на основании публичной оферты, поименованной как Условия электронной покупки, заключенной между ООО «Норильск-ТАВС» и потребителями, содержащей указание о том, что бронирование, продажа и оформление перевозок на перевозочных документах осуществляется ООО «Норильск-ТАВС», за услугу по подбору провозной платы взимается плата в размере <данные изъяты> руб., равно как и том, что дополнительные расходы и сборы, уплаченные пассажиром за оформление перевозки агентством на веб-сайте, в случае взимания таковых, в стоимость воздушной перевозки не входят и возврату не подлежат. Таким образом, услуга по подбору провозной платы была оказана потребителям в рамках договора, заключенного последними с ООО «Норильск-ТАВС» и не являлась предметом договора воздушной перевозки, заключенного между потребителями и авиакомпанией «Нордстар». В случае, если потребители не нуждались в получении услуг по подбору провозной платы, предоставляемых ООО «Норильск-ТАВС», авиакомпанией была предоставлена возможность забронировать авиабилеты у любого агента, в любой авиакомпании аккредитованного агента <данные изъяты>. Так, при нежелании потребителей при приобретении билетов оплачивать услуги по подбору провозной платы ООО «Норильск-ТАВС» при оформлении перевозки на сайте <данные изъяты> в размере <данные изъяты> руб., последние имели возможность приобрести авиабилеты, через онлайн-сервис для бронирования железнодорожных и авиабилетов «<данные изъяты>», размещенный на странице <данные изъяты>, на котором агентский сбор при продаже авиабилетов не взимался, а потому факт приобретения авиабилетов пассажирами через ООО «Норильск-ТАВС» свидетельствует о личном выборе способа оформления перевозки и о согласии на получение услуги по подбору провозной платы. Вместе с тем, с учетом привлечения авиакомпании к административной ответственности по <данные изъяты> КоАП РФ, последней принято решение об отказе от услуг ООО «Норильск-ТАВС», оказываемых по договору возмездного оказания услуг № от ДД.ММ.ГГГГ, в связи с чем данный договор расторгнут с ДД.ММ.ГГГГ. С указанного времени авиакомпания «Нордстар» самостоятельно осуществляет бронирование, продажу и оформление авиабилетов на сайте <данные изъяты> без взимания каких-либо сборов за услуги по подбору провозной платы и/или оформлению провозной емкости. Таким образом, с ДД.ММ.ГГГГ АО «АК «Нордстар» прекратило действия по включению в договоры воздушных перевозок условий, ущемляющих права потребителей, выразившиеся в обусловливании приобретения услуги воздушной перевозки обязательным приобретением услуги по подбору провозной платы, по оформлению провозной емкости. Учитывая, что первоначальным условием для удовлетворения требований истца является установление факта противоправности, а требование о признании деятельности противоправной может являться лишь составной частью требования о прекращении такой деятельности, которая в настоящее время прекращена, просила отказать в удовлетворении требований Управления в полном объеме.

Представитель третьего лица ООО «Норильское территориальное агентство воздушных сообщений (далее ООО «Норильск-ТАВС») Шафигуллина А.Н., действующая на основании доверенности № от ДД.ММ.ГГГГ, в судебное заседание, будучи своевременно и надлежащим образом уведомленной о дне и месте рассмотрения дела не явилась, представила отзыв на исковое заявление, находя требования Управления несостоятельными. Суду указала о том, что ООО «Норильск-ТАВС» выполняет функции по бронированию, оформлению и продаже воздушных перевозок на рейсы различных перевозчиков, опубликовавших тарифную информацию на продаваемые перевозки в автоматизированных системах бронирования в соответствии с положениями п. 6 <данные изъяты> №, перевозчиком не является и не является получателем денежных средств, уплаченных при приобретении авиабилетов. ООО «Норильск-ТАВС» является аккредитованным агентством и участником системы взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ), заключившим с АО «<данные изъяты>» стандартный договор о продаже перевозок и услуг, в соответствии с которым <данные изъяты> по поручению перевозчиков наделяет агентство правом бронирования, продажи и возврата воздушных перевозок и дополнительных услуг перевозчика на внутренние и международные рейсы перевозчиков и их интерлайн-партнеров на электронных билетах СВВТ, а также правом проведения расчетов. Услуга по подбору и бронированию авиабилетов оказывается агентством с осуществлением взаиморасчетов в СВВТ и оформлением электронного многоцелевого документа (квитанции) на бланке <данные изъяты>. Продажа авиабилетов на сайте <данные изъяты> осуществлялась ООО «Норильск-ТАВС» на основании заключенных с ООО «АК «Нордстар» договора № от ДД.ММ.ГГГГ и агентского соглашения № от ДД.ММ.ГГГГ, в рамках которых третье лицо совершало по поручению перевозчика бронирование, оформление и продажу пассажирских перевозок на регулярных линиях

перевозчика на бланках перевозочных документов перевозчика. Оформление бронирования мест в воздушном судне осуществлялось пассажирами посредством интернет-пункта продаж авиабилетов, размещенного в сети интернет по адресу: <данные изъяты>. До ДД.ММ.ГГГГ реализация и оформление перевозки на веб-сайте осуществлялось ООО «Норильск-ТАВС», с оплатой дополнительных расходов и сборов, взимаемых агентством, в том числе сбора за услугу по подбору провозной платы в сумме <данные изъяты> руб. На сайте в сети интернет по адресу: <данные изъяты> размещены Условия электронной покупки авиабилетов, посредством которых до пассажиров доводилась информация о том, что ООО «Норильск-ТАВС» взимает плату за услугу по подбору оптимального маршрута. До оплаты электронных билетов пассажир был обязан ознакомиться с приведенными Условиями приобретения билетов, после чего подтвердить факт ознакомления и принятие полностью и без каких-либо дополнительных оговорок Условий электронной покупки, а также Правил перевозки соответствующего перевозчика и Условий применения графика, доступных для ознакомления в процессе электронной покупки. С ДД.ММ.ГГГГ реализация и оформление перевозки на веб-сайте авиакомпании «Нордстар» осуществляется перевозчиком самостоятельно. Дополнив, что в силу действующего законодательства уполномоченный агент вправе предоставлять пассажиру дополнительные услуги по подбору оптимального маршрута перевозки, перевозчика, осуществлявшего перевозку по маршруту перевозки, и провозной платы за перевозку с учетом тарифов и условий их применения. При бронировании авиабилетов пассажирами на сайте авиакомпании, последние добровольно, без какого-либо принуждения со стороны авиакомпании или агентства оформляли покупку авиабилетов с использованием автоматизированных систем бронирования, не были ограничены в выборе способа приобретения авиабилета перевозчика и по своему усмотрению приобрели через агентство ООО «Норильск-ТАВС» авиабилеты авиакомпании «Нордстар», что нельзя расценить как обусловливание приобретения одних товаров, работ и услуг обязательным приобретением иных товаров, работ и услуг, а потому взимание спорной платы является законным.

В соответствии с положениями ч. 3 ст. 17 Конституции Российской Федерации злоупотребление правом не допускается. Согласно ч. 1 ст. 35 ГПК РФ лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться всеми принадлежащими им процессуальными правами.

Кроме того, по смыслу ст. 14 Международного пакта о гражданских и политических правах лицо само определяет объем своих прав и обязанностей в гражданском процессе. Лицо, определив свои права, реализует их по своему усмотрению. Распоряжение своими правами является одним из основополагающих принципов судопроизводства. Поэтому неявка лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, является его волеизъявлением, свидетельствующим об отказе от реализации права на непосредственное участие в судебном разбирательстве иных процессуальных правах.

В этой связи, полагая, что представитель третьего лица, не приняв мер к явке в судебное заседание, определил для себя порядок защиты своих процессуальных прав, суд с учетом вышеприведенных норм права и мнения сторон, руководствуясь положениями ст. 167 ГПК РФ, считает возможным рассмотреть дело в его отсутствие.

Выслушав пояснения сторон, исследовав письменные материалы дела, суд находит иски требования обоснованными и подлежащими частичному удовлетворению, по следующим основаниям.

Как следует из положений ст. 100 ВК РФ перевозчиком является эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты; пассажиром воздушного судна выступает физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования воздушного судна (воздушный чартер).

Согласно п. 2 ст. 102 ВК РФ юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие коммерческие воздушные перевозки, обслуживание пассажиров, 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.

По договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или уполномоченному им на получение багажа лицу (п. 1 ст. 103 ВК РФ).

Оказание услуг в области гражданской авиации осуществляется на платной основе (тарифы, сборы), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Перечень тарифов на услуги в области гражданской авиации и сборов за данные услуги, правила формирования указанных тарифов и сборов, правила взимания рассчитанной на основе указанных тарифов и сборов платы за услуги в области гражданской авиации, а также правила продажи билетов, выдачи грузовых накладных и других перевозочных документов устанавливаются уполномоченным органом в области гражданской авиации. Плата за воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками (п. п. 1, 2, 5 ст. 64 ВК РФ).

Порядок предоставления пассажирам воздушных судов услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами (п. 3 ст. 106 ВК РФ).

Так, в силу положений п. 13, 30 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 № 82, провозная плата определяется на основе установленной перевозчиком денежной суммы за перевозку пассажира и/или багажа, груза между двумя пунктами маршрута перевозки или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого начинается перевозка пассажира, багажа, груза согласно договору воздушной перевозки пассажира, договору воздушной перевозки груза до аэропорта (пункта) назначения, сборов, предусмотренных Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25 сентября 2008 г. № 155 и в случае заказа пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности - стоимости дополнительных услуг повышенной комфортности, установленной перевозчиком.

Тарифы и сборы, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации, должны быть зарегистрированы и опубликованы перевозчиком в установленном порядке. За оказание уполномоченным агентом пассажиру, грузоотправителю услуг по подбору оптимального маршрута перевозки, перевозчика (ов), осуществляющего (их) перевозку по маршруту, провозной платы за перевозку в соответствии с заданными пассажиром, грузоотправителем приоритетными параметрами условий перевозки и/или общими в отношении каждого перевозчика условиями перевозки и консультативных услуг уполномоченным агентом взимается дополнительная плата.

Пассажир для осуществления бронирования может обратиться к перевозчику или уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи перевозок либо по телефону, электронной почте и т.п., либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы.

Согласно ч. 2 ст. 1 ГК РФ граждане (физические лица) и юридические лица приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе. Они свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых не противоречащих законодательству условий договора.

При установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно (ч. 3 ст. 1 ГК РФ).

В соответствии с ч. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», в редакции, действующей на момент возникновения правоотношений, запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда (ч. ч. 1, 2 ст. 46 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Как следует из разъяснений, содержащихся в п. 20 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», в соответствии со статьями 45 и 46 ГПК РФ, статьями 44, 45 и 46 Закона о защите прав потребителей суду общей юрисдикции подведомственны дела по искам прокуроров, уполномоченных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), имеющих статус юридического лица, к изготовителю (продавцу, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру), поданным в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

В защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей указанными лицами могут быть заявлены лишь требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (статья 1065 ГК РФ, статья 46 Закона).

Согласно ч. 3 ст. 61 ГПК РФ при рассмотрении гражданского дела обстоятельства, установленные вступившим в законную силу решением арбитражного суда, не должны доказываться и не могут оспариваться лицами, если они участвовали в деле, которое было разрешено арбитражным судом.

Как установлено судом и следует из материалов дела, ДД.ММ.ГГГГ, ДД.ММ.ГГГГ и ДД.ММ.ГГГГ, Д., Ж. и П., соответственно, обратились в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю с жалобами на неправомерные действия АО «АК «Нордстар» по взиманию платы за услугу по подбору провозной платы при заключении договора воздушной перевозки на официальном сайте указанной авиакомпании.

В ходе проведенной Управлением проверки установлено, что каждым из указанных потребителей приобретены авиабилеты (заключены договоры воздушной перевозки) на официальном интернет сайте АО «АК «Нордстар»: <данные изъяты>, где при внесении оплаты за провозную плату удержана стоимость услуги по подбору провозной платы, поименованная в отдельной квитанции, согласие на оказание которой потребители не давали, возможность приобретения авиабилетов без взимания платы за приведенную услугу у потребителей отсутствовала.

По результатам приведенной проверки Управлением ДД.ММ.ГГГГ (по обращению Д.) и ДД.ММ.ГГГГ (по обращению Ж.) вынесены постановления о привлечении АО «АК «Нордстар» к административной ответственности по <данные изъяты> КоАП РФ – <данные изъяты>.

Решением <данные изъяты> от ДД.ММ.ГГГГ АО «АК «Нордстар» отказано в отмене постановления Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю о привлечении общества к административной ответственности по <данные изъяты> КоАП РФ (по факту обращения Д.).

Как следует из приведенного решения, заключение потребителем (пассажиром) договора воздушной перевозки с АО «АК «Нордстар» на официальном сайте авиакомпании было обусловлено приобретением услуги по подбору провозной платы, не являющейся провозной платой и взимаемой за подбор оптимального маршрута перевозки не авиакомпанией, а третьим лицом - ООО «НорильскТАВС», с которым у потребителя отсутствовали какие-либо договорные отношения, к

указанному лицу для получения данной услуги последний не обращался, в указанной услуге, не имеющей потребительской ценности, не нуждался.

Так, потребитель, обратившись на официальный сайт авиакомпании по адресу: <данные изъяты> самостоятельно произвел действия по подбору маршрута перевозки, результатом которого явилось заключение договора воздушной перевозки с АО «АК «Нордстар».

Процедура приобретения авиабилета на сайте ответчика включала в себя следующие действия: поиск рейсов путем ввода пунктов отправления и назначения, даты вылета и количества пассажиров; выбор рейса и категории тарифа из предложенных рейсов на указанную дату; введение данных пассажира (ов); выбор дополнительных услуг и способа оплаты, далее осуществление оплаты авиабилета и выдача квитанции.

Перед тем, как перейти к оплате стоимости авиабилета, потребителю надлежало ознакомиться с Условиями электронной покупки, Условиями тарифа и Правилами перевозок путем перехода на три активные ссылки, где последний уведомлялся о стоимости авиабилета, ее составных частях: тарифе, сборах и о размере сбора за услугу по подбору провозной платы, при этом оплата авиабилета становилась возможной только после указания пассажиром на согласие с приведенными Условиями и Правилами, путем проставления отметки в соответствующем поле.

Так, в соответствии с Условиями электронной покупки, размещенных на сайте АО «АК «Нордстар» в период возникновения спорных правоотношений, последние обязательны для ознакомления пассажиром перед приобретением на веб-сайте авиакомпании авиабилета и являются неотъемлемой частью Общих правил перевозки пассажиров, багажа, Условий применения тарифов АО «АК «Нордстар» и договора воздушной перевозки.

Абзац третий приведенных Условий содержит указание о том, что реализация и оформление перевозки на сайте авиакомпании АО «АК «Нордстар» осуществляется аккредитованным агентством ООО «Норильск-ТАВС» с оплатой дополнительных расходов и сборов, взимаемых последним, в том числе по сбору за услугу по подбору провозной платы, стоимость которой определена в размере <данные изъяты> руб.

Услуга по подбору провозной платы предоставляется в соответствии с заданными пассажиром приоритетными параметрами условий перевозки. В рамках указанной услуги пассажир получает информацию о тарифах, которые в результате подбора, произведенного в рамках заданного направления и даты перевозки, были определены как самые низкие из имеющихся в наличии на момент обращения. При отсутствии билетов на заданную дату осуществляется подбор билетов на другие ближайшие даты. Информация о подобранных тарифах предоставляется пассажиру в систематизированном виде распределением подобранных тарифов по таким критериям брендинга, как наличие/отсутствие нормы бесплатного багажа, наличие/отсутствие возможности бесплатного выбора места наличие/отсутствие возможности внесения изменений в билет и возврата билета, что позволяет пассажиру наглядно ознакомиться с условиями применения подобных тарифов и выбрать тариф, удовлетворяющий его потребностям.

В стоимость электронной покупки включается стоимость дополнительных расходов и сборов, последние, уплаченные пассажиром за оформление перевозки агентом на веб-сайте, в случае взимания таковых, в стоимость воздушной перевозки не входят и возврату не подлежат (абз. 4, 9 Условий).

При этом, в случае несогласия с приведенными Условиями электронной покупки, предусматривающими взимание сбора по подбору провозной платы (по подбору маршрута перевозки), приобретение авиабилета на сайте АО «АК «Нордстар» становилось невозможным, что свидетельствует об обусловливании приобретения услуги воздушной перевозки обязательным приобретением возмездной услуги по подбору провозной платы.

Судом также установлено, что до ДД.ММ.ГГГГ при оформлении договора перевозки посредством интернет пункта продаж, размещенного в сети интернет по адресу доменного имени <данные изъяты>, АО «АК «Нордстар» не участвовало, реализация и оформление перевозки на данном сайте осуществлялось агентством - ООО «Норильск-ТАВС», аккредитованным АО «<данные

изъятых», с оплатой агенту дополнительных расходов и сборов, включая сбор за услугу по подбору провозной платы в сумме <данные изъятия> руб., который провозной платой не являлся, тарифами перевозчика не предусматривался.

На основании приведенных обстоятельств, ссылаясь на положения ч. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю обратилось в суд с иском к АО «Авиакомпания «Нордстар» о признании действий АО «АК «Нордстар» по обусловливанию приобретения услуги воздушной перевозке обязательным приобретением возмездной услуги по подбору провозной платы (по подбору оптимального маршрута перевозки) противоправными, возложении обязанности прекратить приведенное противоправное действие в отношении неопределенного круга лиц – потребителей и в установленный судом срок довести до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации.

Возражая относительно существа заявленных требований, АО «АК «Нордстар» ссылалось на то, что противоправных действий по взиманию платы за подбор оптимального маршрута перевозки не совершало, приведенная услуга оказывалась третьим лицом ООО «Норильск-ТАВС» в рамках заключенного с авиакомпанией договора возмездного оказания услуг № от ДД.ММ.ГГГГ, по условиям которого ООО «Норильск-ТАВС» по поручению перевозчика осуществляло на веб-сайте авиакомпании действия от имени и за счет перевозчика по бронированию, оформлению и продаже пассажирских перевозок (продажа билетов) на регулярных линиях перевозчика на бланках перевозочных документов перевозчика, с последующим взиманием сбора за указанную услугу, включая продажу дополнительных услуг, связанных с обеспечением авиаперевозки, что не противоречит п. <данные изъятия> №; а приобретение такой услуги потребителем, свидетельствует лишь о согласии на ее получение; при этом последний имел возможность заключить договор перевозки без взимания дополнительных услуг у любого агента, в любой кассе, дополнив, что с ДД.ММ.ГГГГ авиакомпания самостоятельно осуществляет бронирование, продажу и оформление авиабилетов на сайте авиакомпании <данные изъятия> без взимания каких-либо сборов, в том числе по взиманию платы по подбору провозной платы и (или) оформлению провозной емкости оптимального маршрута перевозки, отказавшись от услуг агентства ООО «Норильск-ТАВС», разместив на официальном сайте авиакомпании новые Условия электронной покупки, не содержащие положений о взимании дополнительных сборов.

В обоснование заявленных требований стороной ответчика представлено соглашение от ДД.ММ.ГГГГ о расторжении договора возмездного оказания услуг №, заключенного ДД.ММ.ГГГГ с ООО «Норильск-ТАВС», а также Условия электронной покупки, действующие с ДД.ММ.ГГГГ.

Разрешая заявленные требования, оценив представленные в дело доказательства в их совокупности и взаимосвязи по правилам ст. 67 ГПК РФ, принимая во внимание установленные вступившим в законную силу решением <данные изъятия> обстоятельства, свидетельствующие о том, что при заключении до ДД.ММ.ГГГГ с пассажирами (потребителями) договоров воздушной перевозки на официальном сайте АО «АК «Нордстар», последнее обусловило обязательное приобретение потребителями услуги по подбору провозной платы, не являющейся провозной платой и взимаемой за подбор оптимального маршрута перевозки, в которой последние не нуждались; в отсутствие права выбора (возможности) приобретения авиабилета без взимания приведенной услуги, суд находит действия ответчика незаконными, а требования Управления, обратившегося в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей (пассажиров, приобретших авиабилеты на сайте авиакомпании до ДД.ММ.ГГГГ) с целью признания противоправными действий ответчика – обоснованными и подлежащими удовлетворению.

С учетом изложенного, принимая во внимание положения абз. 2 ст. 46 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд считает необходимым возложить на ответчика обязанность довести через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Как следует из положений ч. 2 ст. 206 ГПК РФ, при принятии решения суда, обязывающего ответчика совершить определенные действия, не связанные с передачей имущества или денежных сумм в случае, если указанные действия могут быть совершены только ответчиком, суд устанавливает в решении срок, в течение которого решение суда должно быть исполнено.

Согласно ст. 210 ГПК РФ исполнение решения суда связано с моментом вступления его в законную силу.

По смыслу закона срок исполнения решения подлежит установлению относительно момента его вступления в законную силу (за исключением случаев, когда срок исполнения обязанности законодательно установлен конкретной датой).

Руководствуясь вышеприведенными нормами, исходя из конкретных обстоятельств дела, суд полагает возможным установить для ответчика срок для исполнения обязанности довести до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации в течение 10 рабочих дней с момента вступления решения в законную силу.

Доводы стороны ответчика о том, что АО «АК «Нордстар» противоправных действий, направленных на взимание платы за услугу по подбору провозной платы (подбор оптимального маршрута перевозки) не совершало, приведенная услуга оказывалась третьим лицом ООО «Норильск-ТАВС» в рамках заключенного с последним договора возмездного оказания услуг № от ДД.ММ.ГГГГ, при этом потребитель не был лишен возможности заключить договор воздушной перевозки без взимания платы за приведенную услугу посредством обращения к любому иному аккредитованному агенту, равно как и в кассу, признаются несостоятельными.

В силу положений п. п. 1, 3 ст. 106 ВК РФ перевозчик, кроме прочего, обязан организовывать обслуживание пассажиров воздушных судов, обеспечивать их точной и своевременной информацией о предоставляемых услугах, порядок предоставления которых устанавливается федеральными авиационными правилами.

Как следует из положений п. 6 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 №82, перевозчик организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров, багажа, груза регулярными рейсами. 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), лицу, оказывающему услуги по обслуживанию в зоне и зданиях аэровокзального комплекса убывающих и прибывающих пассажиров (далее - обслуживающая организация) или другому лицу, в том числе другому перевозчику, являясь ответственным за их действия (бездействие) перед пассажиром, грузоотправителем и грузополучателем и выполнение договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза.

Таким образом, АО «АК «Нордстар», передав ООО «Норильск-ТАВС» в рамках заключенного с последним договора возмездного оказания услуг от ДД.ММ.ГГГГ обязанность по осуществлению реализации и оформления воздушных перевозок на официальном сайте авиакомпании, при совершении которых осуществлялось взимание платы за дополнительную услугу по подбору провозной платы в отсутствие возможности приобретения потребителем (пассажиром) перевозочного документа без приведенной дополнительной услуги, является ответственным за действия (бездействие) третьего лица перед пассажиром.

Факт исключения стороной ответчика с ДД.ММ.ГГГГ из Условий электронной покупки, размещенных на официальном сайте авиакомпании, положений о взимании дополнительного сбора по подбору провозной платы, равно как осуществление реализации и оформления перевозки с указанной даты самим перевозчиком, не свидетельствует о правомерности действия перевозчика, имевших место до указанной даты (ДД.ММ.ГГГГ).

При условии заключения договора воздушной перевозки посредством приобретения авиабилета на официальном сайте АО «АК «Нордстар» могут быть приняты во внимание и ссылки последнего о наличии у потребителей возможности приобрести авиабилет (заключить договор воздушной перевозки) без взимания спорной платы через кассу.

Вместе с тем суд находит обоснованными доводы стороны ответчика об отсутствии оснований для удовлетворения требований Управления в части возложения на АО «АК «Нордстар» обязанности по прекращению противоправных действий в отношении неопределенного круга лиц, связанных с

обусловливанием заключения договора воздушной перевозки обязательным приобретением услуги по подбору провозной платы, по следующим основаниям.

Как следует из соглашения от ДД.ММ.ГГГГ ООО «Норильск-ТАВС» и АО «АК «Нордстар» пришли к соглашению о расторжении договора возмездного оказания услуг от ДД.ММ.ГГГГ с ДД.ММ.ГГГГ.

С указанного времени действуют новые Условия электронной покупки авиабилетов на сайте авиакомпании <данные изъяты>, содержащие указание о том, что реализация и оформление перевозки на веб-сайте авиакомпании осуществляется перевозчиком, стоимость воздушной перевозки пассажира и его багажа (стоимость электронной покупки) определяется при каждой определенной электронной покупке на основе действующих тарифов перевозчика.

Указание о взимании с пассажира при заключении договора воздушной перевозки дополнительных расходов и сборов, в том числе за услугу по подбору провозной платы, стоимость <данные изъяты> руб., приведенные Условия не содержат и имеют ссылку, перейдя по которой пассажир имеет возможность ознакомиться с Условиями, действующими до ДД.ММ.ГГГГ при осуществлении продажи билетов на сайте авиакомпании ООО «Норильск-ТАВС».

В подтверждении факта применения с ДД.ММ.ГГГГ Условий электронной покупки авиабилетов на сайте АО «АК «Нордстар» без взимания услуги по подбору провозной платы, стороной ответчика представлен Протокол оформления авиаперевозки на сайте <данные изъяты> от ДД.ММ.ГГГГ, в соответствии с которым при поступательном совершении действий, направленных на подбор маршрута, времени и даты перевозки, с последующим указанием данных о пассажире, последний перед совершением операции по оплате авиабилета переходит в раздел ознакомления с перечнем дополнительных услуг (страхование, аэроэкспресс – трансфер в аэропорт, дополнительное питание, бизнес-зал и предоплаченный багаж), не содержащим указание на услугу по подбору провозной платы.

Доказательств, свидетельствующих об обратном стороной истца не представлено и материалы дела не содержат.

При таких обстоятельствах, принимая во внимание факт обращения истца с настоящим иском в суд ДД.ММ.ГГГГ - после прекращения ответчиком противоправных действий по обусловливанию приобретения услуги воздушной перевозки обязательным приобретением возмездной услуги по подбору провозной платы, оформлению провозной емкости, имевших место до ДД.ММ.ГГГГ, суд считает необходимым отказать в удовлетворении требований о возложении на АО «АК «Нордстар» обязанности прекратить вышеприведенные противоправные действия.

Разрешая вопрос о взыскании государственной пошлины, суд приходит к следующему.

Согласно ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела и государственная пошлина, от уплаты которой истец освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

Принимая во внимание, что при подаче искового заявления истец был освобожден от уплаты государственной пошлины, суд приходит к выводу о необходимости взыскания с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, государственной пошлины в доход местного бюджета в размере <данные изъяты> руб.

На основании изложенного, руководствуясь положениями ст. 194-199 ГПК РФ, суд,

РЕШИЛ:

Исковые требования удовлетворить частично.

Признать противоправными действия Акционерного общества «Авиакомпания «Нордстар» (ИНН №) по обусловливанию приобретения услуги воздушной перевозки обязательным

приобретением возмездной услуги по подбору провозной платы, по оформлению провозной емкости, имевшим место до ДД.ММ.ГГГГ.

Возложить на Акционерное общество «Авиакомпания «Нордстар» (ИНН №) обязанность в течение 10 рабочих дней с момента вступления решения в законную силу довести до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации.

Взыскать с Акционерное общество «Авиакомпания «Нордстар» (ИНН №) в доход местного бюджета государственную пошлину в размере <данные изъять> руб.

В удовлетворении остальной части исковых требований – отказать.

Решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд в течение одного месяца с даты, следующей после даты изготовления решения в мотивированной форме, путем подачи апелляционной жалобы через Железнодорожный районный суд г. Красноярска.

Председательствующий

Л.В. Терентьева

Мотивированное решение составлено 4 октября 2022 года.