

**РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

г. Норильск

11 апреля 2023 года

Суд в составе председательствующего - исполняющего обязанности мирового судьи судебного участка № 110 в Центральном районе г. Норильска Красноярского края [REDACTED]

при секретаре судебного заседания - [REDACTED]

с участием: представителя процессуального истца Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в городе Норильске – Г., действующей на основании доверенности № ***** от 21.12.2022 года,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в городе Норильске, поданному государственным органом в защиту прав потребителей - [REDACTED], [REDACTED] к [REDACTED]

[REDACTED] о защите прав потребителей, взыскании неустойки за неудовлетворение требований в добровольном порядке, денежной компенсации морального вреда, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

22.12.2022 года процессуальный истец - представитель Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю - ведущий специалист-эксперт М., действующая на основании доверенности № ***** от 08.09.2022 года. обратилась в суд к ответчику с указанным иском о защите прав потребителей. Требования мотивированы тем, что 14.06.2022 года через сайт [REDACTED] -- российские авиалинии» (далее — [REDACTED]) [REDACTED] и [REDACTED] приобрели авиабилеты № 1 и № 2 полной стоимостью [REDACTED] рублей за каждый по тарифу «TCOR» группы тарифов экономического класса «ОПТИМУМ (CLASSIC) на рейс SU5645 «Красноярск-Владивосток» с датой вылета 15.07.2022 года на имя пассажиров [REDACTED] и [REDACTED]. 13.07.2022 года [REDACTED] была госпитализирована в КГБУЗ «Норильская межрайонная больница № 1». В этот же день - 13.07.2022 года через сайт [REDACTED] бронирование на пассажира [REDACTED] (авиабилет № 2) было аннулировано ее супругом, оформлен вынужденный возврат авиабилета, [REDACTED] года ответчиком произведен возврат по неиспользованному авиабилету № 2 в размере [REDACTED] рублей (с удержанием сбора за возврат [REDACTED] рублей и сбора за предоставление услуги автоматизированных систем бронирования «YR» - [REDACTED] руб.).

15.07.2022 года в 10:59 часов (по местному времени г. Красноярска), то есть до времени вылета рейса SU5645 «Красноярск-Владивосток», через сайт [REDACTED] бронирование на пассажира [REDACTED] (авиабилет № 1) было им отменено, оформлен вынужденный возврат авиабилета по причине необходимости ухода за супругой, находящейся на лечении в больнице, произведен возврат по неиспользованному авиабилету № 1 в размере [REDACTED] рублей (с удержанием сбора за возврат билета [REDACTED] рублей за предоставление услуги автоматизированных систем бронирования «YR» - 270 рублей). 22.07.2022 года была выписана из больницы, предоставлена справка № *** о пребывании в больнице с 13.07.2022 года по 22.07.2022 года.

19.10.2022 года [REDACTED] направлена претензия о возврате неправомерно удержанной стоимости топливного сбора, сбора за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортового сбора на основании названной справки от 09.11.2022 года в ответ на претензию ответчик указал, что процедура возврата

авиаперевозки, оформленной на интернет-сайте авиакомпании, осуществляется в офисах собственных продаж [REDACTED], по телефону в контакт-центре, а также на сайте авиакомпании, при этом согласно инструкции по оформлению, обмену и возврату авиабилетов на сайте авиакомпании, сумма подлежащая возврату, рассчитывается в соответствии с установленными правилами и ограничениями приобретенного тарифа. Выражена готовность авиакомпании осуществить возврат за операции по аннулированию бронирования перевозки, удержанную при возврате авиабилетов только при личном обращении пассажиров в офис авиакомпании.

11.11.2022 года [REDACTED] ответчику повторно была направлена претензия с информацией о том, что у истца нет возможности лично обратиться в офис авиакомпании, поскольку истец проживает в г. Норильске, в котором офисы авиакомпании отсутствуют, до ближайшего офиса возможно добраться только самолетом. 27.11.2022 года в ответе на претензию ответчиком указано, что произвести возврат платы за операции по аннулированию бронирования перевозки, удержанной при возврате авиабилетов, дистанционно ответчик не имеет возможности, также продублировано предложение осуществить возврат посредством обращения пассажира лично в офис компании.

До настоящего времени требования истцов в полном объеме не удовлетворены. Истцы полагают, что неправомерными действиями ответчика, добровольно не удовлетворившего их законные требования, выраженные в претензиях от 09.11.2022 года и 11.11.2022 года, нарушены права истцов как потребителей. На основании изложенного, приводя правовые обоснования исковых требований, истцы просили суд взыскать с ответчика [REDACTED] в пользу:

[REDACTED] - стоимость топливного сбора, сбора за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортового сбора по авиабилету на общую сумму [REDACTED] рублей; неустойку за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере [REDACTED] рублей за период с 10.12.2022 г. по 21.12.2022 г. (11 дней); денежную компенсацию морального вреда - [REDACTED] руб.; штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу истца;

[REDACTED] - стоимость топливного сбора, сбора за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортового сбора по авиабилету на общую сумму [REDACTED] рублей; неустойку за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере [REDACTED] рублей за период с 10.12.2022 г. по 21.12.2022 г. (11 дней); компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] руб.; штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу истца.

22.02.2023 года истцами в суд подано заявление об отказе от исковых требований в части взыскания сборов – топливного сбора, сбора за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортового сбора по авиабилетам № 1 и № 2, по [REDACTED] рублей каждому, всего на общую сумму [REDACTED] рублей, мотивируя тем, что ответчик 09.02.2023 года выплатил им сумму основных требований в размере [REDACTED] рублей. Поскольку сумма основных требований была выплачена им только после подачи иска в суд, настаивали на оставшихся исковых требованиях, просили суд взыскать с ответчика:

в пользу [REDACTED] - неустойку за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере [REDACTED] рублей; денежную компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей; штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу истца;

в пользу [REDACTED] - неустойку за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере [REDACTED] рублей; денежную компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей; штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу истца.

Определением мирового судьи от 14.03.2023 года дальнейшее производство по делу № 2-15/110/2023 прекращено в части взыскания с ответчика сборов - топливного сбора, сбора за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования,

Участвующие в деле лица о дате, времени и месте судебного заседания извещены своевременно и надлежащим образом.

Материальные истцы ██████████ ██████████ на слушание дела не явились, об отложении заседания на более позднее время не просили, письменно ходатайствовали о рассмотрении спора в их отсутствие и направлении им копии судебного решения, на исковых требованиях о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа настаивают.

Ответчик ██████████ в судебное заседание не явился, его представитель по доверенности В. 13.02.2023 года письменно ходатайствовал о рассмотрении настоящего дела в отсутствие представителя ответчика, подал возражения на исковое заявление о защите прав потребителей, не оспаривая фактические обстоятельства дела, исковые требования ██████████ ██████████ не признал, полагает, что основания для взыскания с ██████████ удержанных сборов отсутствует, поскольку возврат провозной платы произведен ответчиком ранее, возврат удержанных сборов был произведен ██████████ на банковскую карту **** * 10.02.2023 года в размере ██████████ рублей за каждый авиабилет (██████████ руб. + ██████████ руб.). Требования о взыскании неустойки и компенсации морального вреда ответчик считает необоснованными, доказательств морального вреда не представлено, основное требование о взыскании провозной платы удовлетворению, по его мнению, не подлежит, поэтому требования о взыскании неустойки и штрафа как производные от основного, также не подлежат удовлетворению. В случае принятия судом иного решения, ответчик ходатайствовал об уменьшении взыскиваемых сумм согласно ст. 333 Гражданского кодекса РФ. Данное ходатайство просил не считать признанием иска согласно ГК РФ, оно направлено на уменьшение взыскиваемых с ██████████ сумм.

Представитель процессуального истца Г. не возражала относительно рассмотрения дела в отсутствие не явившихся участников процесса, в судебном заседании исковые требования о взыскании в пользу каждого соистца неустойки в размере по ██████████ рублей, денежной компенсации морального вреда в размере по ██████████ рублей и штрафа в размере 50 % от взысканной судом суммы.

При таких обстоятельствах, с учетом надлежащего оповещения сторон и участвующих в деле лиц, а также поданных ими ходатайств, судебное заседание проведено в отсутствие не явившихся участников процесса.

Исследовав материалы данного гражданского дела, оценив доводы сторон, суд приходит к следующим выводам.

Права, обязанности и ответственность сторон, вытекающие из договора воздушной перевозки пассажира и багажа регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Воздушным кодексом Российской Федерации (далее – ВК РФ), Законом Российской Федерации, Федеральными авиационными правилами, утвержденными приказом министерства транспорта РФ от 28.06.2007 № 82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей (далее – Федеральные авиационные правила), приказом Минтранса РФ от 25.09.2008 № 155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации» (далее – Правила формирования тарифов».

Согласно ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Пунктом 1 статьи 784 ГК РФ установлено, что перевозка пассажиров и багажа осуществляется на основании договора перевозки. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом (п 2 ст. 786 ГК РФ).

В соответствии с пунктом 30 Федеральных авиационных правил провозная плата устанавливается перевозчиками и включает в себя:

- установленную перевозчиком денежную сумму за перевозку пассажира и/или багажа, груза между двумя пунктами маршрута перевозки (далее – тариф) или комбинации тарифов от аэропорта (пункта), где начинается перевозка, до аэропорта (пункта) назначения;

- сборы и стоимость дополнительных услуг повышенной комфортности, установленной перевозчиком.

Пунктами 7 и 9 Правил формирования тарифов установлено, что тарифы устанавливаются перевозчиком и включают в себя расходы, связанные с обеспечением и выполнением перевозки пассажира и его багажа (в пределах нормы бесплатного провоза багажа), в том числе, расходы на бронирование, оформление расчетов и перевозочных документов, на обслуживание пассажира и обработку его багажа, а также иные расходы, к которым относится стоимость сбора за оформление билета, сбор за оформление ордера разных сборов, сбор за оформление электронного многоцелевого документа.

В соответствии с пунктом 227 Федеральных авиационных правил, несостоявшаяся перевозка пассажира на воздушном судне, вызванная болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами о наличии противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 настоящих Правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс признается вынужденным отказом пассажира от полета. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры

Согласно пункта 1 Федеральных авиационных правил, регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок. Время окончания регистрации в пунктах регистрации, расположенных за пределами аэропорта, а также регистрации на интернет-сайте перевозчика устанавливается перевозчиком с учетом времени, необходимого для доставки (прибытия) пассажиров и багажа в аэропорт отправления для посадки (погрузки) в воздушное судно и прохождения предполетных формальностей и требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка.

Пунктом 2 статьи 108 Воздушного кодекса РФ и пунктом 11 Правил формирования тарифов установлено, что в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

Порядок расчета суммы, подлежащей возврату в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки предусмотрен пунктом 120 Правил формирования тарифов, согласно положениям которого, в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки, сбор за оформление билета, сбор за оформление ордера разных сборов, сбор за оформление электронного многоцелевого документа, сбор за оформление квитанции

сверхнормативного багаже, сборы иностранных государств, топливный сбор, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности и аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса подлежат возврату пассажиру.

В силу пункта 1 статьи 793 ГК РФ, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную настоящим Кодексом, транспортными уставами и кодексами, а также по соглашению сторон.

Согласно пункту 231 Федеральных авиационных правил возврат провозной платы производится перевозчиком или по его поручению уполномоченным агентом по месту оплаты перевозки, а также в пунктах, предусмотренных правилами перевозчика в соответствии с пунктом 235 Правил формирования тарифов.

В сети Интернет на общедоступном сайте <http://www.acroflot.ru> опубликован договор воздушных перевозок пассажиров и багажа [REDACTED] (далее – договор). Пунктом 4 подписанного договора ответчиком установлен порядок оформления отказа пассажира от полета в зависимости от места заключения договора воздушной перевозки, указано, что при намерении пассажира отказаться от полета пассажир или уполномоченное им лицо обязано уведомить [REDACTED] о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке одним из следующих способов:

1) для перевозок, оформленных в офисах собственных продаж, филиалах, представительствах [REDACTED] на территории России и за рубежом: личное обращение пассажира или его уполномоченного лица по месту оплаты перевозки при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действия от имени пассажира, с оформлением заявления установленного образца и одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

2) для перевозок, оформленных на сайте [REDACTED]: самостоятельное проведение пассажиром процедуры возврата авиабилета на интернет-сайте [REDACTED]; обращение пассажира в контакт-центр [REDACTED] для аннуляции бронирования и последующего осуществления процедуры возврата денежных средств; личное обращение пассажира или его уполномоченного лица в офис собственных продаж, филиал, представительство [REDACTED] при предъявлении документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действия от имени пассажира с одновременным осуществлением процедуры возврата денежных средств;

3) для перевозок, оформленных через агентскую сеть: обращение пассажира или его уполномоченного лица по месту приобретения билета с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

4) письменное уведомление от пассажира или его доверенного лица по почте, направленное в адрес [REDACTED] заказным письмом.

В случае невозможности обращения пассажира (уполномоченного лица) для получения возврата сумм за неиспользованную перевозку по месту ее оплаты вопрос о возврате сумм рассматривается [REDACTED] в претензионном порядке.

Как следует из материалов дела и установлено судом, 14.06.2022 года через сайт [REDACTED] - российские авиалинии» [REDACTED] и [REDACTED] приобрели авиабилеты № 1 и № 2 полной стоимостью [REDACTED] рублей за каждый по тарифу «TCOR» группы тарифов экономического класса «ОПТИМУМ (CLASSIC) на рейс SU5645 «Красноярск-Владивосток» с датой вылета 15.07.2022 года на имя пассажиров Ч [REDACTED] и [REDACTED], что подтверждается маршрутными квитанциями электронного билета (л.д.).

13.07.2022 года истец [REDACTED] была госпитализирована в КГБУЗ [REDACTED]

дела справки № **** от 22.07.2022 года (л.д.) и свидетельствует о невозможности воспользоваться перевозкой.

13.07.2022 года через сайт [REDACTED] бронирование на пассажира [REDACTED] (авиабилет № 2) было аннулировано ее супругом, оформлен вынужденный возврат авиабилета, что ответчиком не оспаривается.

15.07.2022 года ответчиком произведен возврат по неиспользованному авиабилету № 2 в размере [REDACTED] руб. (с удержанием сбора за возврат [REDACTED] руб. и сбора за предоставление услуги автоматизированных систем бронирования «YR» - [REDACTED] руб.) (л.д.).

15.07.2022 года в 10:59 часов (по местному времени г. Красноярск), то есть до времени вылета рейса SU5645 «Красноярск-Владивосток», через сайт [REDACTED] бронирование на пассажира [REDACTED] (авиабилет № 1) было истцом отменено, оформлен вынужденный возврат авиабилета по причине необходимости ухода за супругой, находящейся на лечении в больнице, ответчиком произведен возврат по неиспользованному авиабилету № 1 в размере [REDACTED] рублей (с удержанием сбора за возврат билета [REDACTED] рублей за предоставление услуги автоматизированных систем бронирования «YR» - [REDACTED] рублей) (л.д. 8).

22.07.2022 года [REDACTED] выписана из больницы, о чем предоставлена справка № **** о пребывании в больнице с 13.07.2022 года по 22.07.2022 г. (л.д.).

19.10.2022 года [REDACTED] ответчику была направлена претензия о возврате неправомерно удержанной стоимости топливного сбора, сбора за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортового сбора на основании названной справки (л.д.).

09.11.2022 года в ответе на претензию ответчик указал, что процедура возврата авиаперевозки, оформленной на интернет-сайте авиакомпании, осуществляется в офисах собственных продаж [REDACTED], по телефону в контакт-центре, а также на сайте авиакомпании, при этом согласно инструкции по оформлению, обмену и возврату авиабилетов на сайте авиакомпании, сумма подлежащая возврату, рассчитывается в соответствии с установленными правилами и ограничениями приобретенного тарифа. Выражена готовность авиакомпании осуществить возврат за операции по аннулированию бронирования перевозки, удержанную при возврате авиабилетов только при личном обращении пассажиров в офис авиакомпании (л.д.).

11.11.2022 года [REDACTED] ответчику повторно была направлена претензия с информацией о том, что у истца нет возможности лично обратиться в офис авиакомпании, поскольку истец проживает в г. Норильске, где офисы авиакомпании отсутствуют, до ближайшего офиса возможно добраться только самолетом (л.д.).

27.11.2022 года в ответе на претензию ответчик указал, что произвести возврат платы за операции по аннулированию бронирования перевозки, удержанной при возврате авиабилетов, дистанционно ответчик не имеет возможности, повторно предложено осуществить возврат посредством обращения пассажира лично в офис компании (л.д.).

В связи с неудовлетворением ответчиком в добровольном порядке требований потребителей, истцы вынуждены были обратиться за судебной защитой своих прав в суд, первоначально обратившись в Роспотребнадзор (л.д.).

Возврат провозной платы в полном объеме был осуществлен [REDACTED] только 10.02.2023 года путем перечисления на счет истцов [REDACTED] рублей (суммы основных требований), то есть после обращения в суд с исковым заявлением, что ответчиком не оспаривается.

Изложенное выше, по мнению суда, свидетельствует о нарушении прав истцов как потребителей услуги перевозки, требования которых в добровольном порядке ответчиком удовлетворены не были, в связи с чем к ответчику могут быть применены дополнительные меры ответственности.

Взыскание неустойки за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя, денежной компенсации морального вреда, штрафа в размере 50 % от суммы, взысканной судом потребителем, применяется при нарушении перевозчиком

скорейшего разрешения вопроса о восстановлении нарушенных прав граждан (потребителей), какими они обладали до обращения к исполнителям, в том числе, в данном случае, возврата уплаченных денежных средств за оказание услуги.

Согласно статье 127.1 Воздушного кодекса РФ перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть и в письменной форме или в форме подписанного электронно подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии.

Требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещения убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (статья 31 Закона).

В соответствии с подпунктом 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае нарушения предусмотренного договором срока оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) в размере 3 % цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором об оказании услуг не определена – общей цены заказа.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания оказания услуги, ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки, вплоть до окончания выполнения работы, оказания услуги, ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1.

На основании статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, права которого нарушены, имеет право на компенсацию причиненного морального вреда. В соответствии с правовой позицией, изложенной в пунктах 45 и 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки.

Как указано выше, 19.10.2022 года ██████████ обратилась к ответчику с письменной претензией о возврате необоснованно удержанной стоимости топливного сбора, сбора за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортового сбора за основании выписанной справки.

09.11.2022 года в ответе на претензию ответчик указал, что процедура возврата авиаперевозки, оформленной на интернет-сайте авиакомпании, осуществляется в офисах собственных продаж ██████████, по телефону в контакт-центре, а также на сайте авиакомпании, при этом согласно инструкции по оформлению, обмену и возврату авиабилетов на сайте авиакомпании, сумма подлежащая возврату, рассчитывается в соответствии с установленными правилами и ограничениями приобретенного тарифа. Выражена готовность авиакомпании осуществить возврат за операции по аннулированию бронирования перевозки, удержанную при возврате авиабилетов **только при личном обращении пассажиров в офис авиакомпании.**

11.11.2022 года ██████████ ответчику повторно была направлена претензия с информацией о том, что у истца нет возможности лично обратиться в офис авиакомпании, поскольку истец проживает в г. Норильске, в котором офисы авиакомпании отсутствуют, до ближайшего офиса возможно добраться только самолетом. 27.11.2022 года в ответе на претензию ответчиком было вновь указано, что произвести возврат платы за операции по аннулированию бронирования перевозки, удержанной при возврате авиабилетов, дистанционно ответчик не имеет возможности, также продублировано предложение осуществить возврат посредством обращения пассажира лично в офис компании.

Поскольку в установленный законом срок ответчик законные требования истцов не удовлетворил, их права как потребителей были нарушены, они нервничали, переживали по поводу задержки возврата провозной платы, то есть перенесли нравственные страдания, в связи с чем они вынуждены были обратиться за судебной защитой своих прав и законных интересов, после чего 22.12.2022 года Территориальный отдел Роспотребнадзора в г. Норильске обратился от собственного имени в защиту прав истцов в судебный участок с иском заявлением.

Только 10.02.2023 года, то есть спустя более 1 (одного) месяца после подачи искового заявления и возбуждения мировым судьей 22.12.2022 года настоящего гражданского дела, и более 2-х (двух) месяцев с момента направления истцами повторно 11.11.2022 года претензии произвести возврат платы за операции по аннулированию бронирования перевозки путем дистанционного перевода денежных средств в размере вышеуказанной платы (■■■■■■ рублей).

Как следует из материалов дела, отказ от воздушной перевозки истцов является вынужденным, однако ответчик в нарушение вышеуказанных норм действующего законодательства, условий подписанного сторонами договора воздушной перевозки, в претензионном порядке не произвел в установленный срок возврат части подлежащей возврату провозной платы, чем нарушил права истцов как потребителей. Следовательно, выплата ответчиком суммы основных требований после истечения срока на рассмотрение претензии, а также после подачи иска в суд не освобождает ответчика от требований истцов о взыскании неустойки за неудовлетворение их требований в добровольном порядке, компенсации морального вреда и штрафа.

При таких обстоятельствах, с ответчика в пользу каждого из истцов надлежит взыскать неустойку за неудовлетворение требований потребителей в добровольном порядке, за период 11 дней - с 10.12.2022 года (дата просрочки) по 21.12.2022 г., в сумме ■■■■■ рублей (■■■■■ руб. (стоимость сборов) x 3 % = ■■■■■ руб. x 11 дней).

В силу статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, права которого нарушены, получает право на компенсацию морального вреда. В соответствии с пунктом 2 статьи 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических или нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда. При определении размера компенсации должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, а также индивидуальных особенностей потерпевших. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера имущественного вреда.

Поскольку права истцов, как потребителей услуги, на своевременное получение возврата части провозной платы ответчиком были нарушены, суд приходит к выводу о причинении ответчиком истцам морального вреда, который причинен самим фактом нарушения прав потребителей, они переживали по поводу сложившейся конфликтной ситуацией, вынуждены были в ущерб своему времени и повседневному плану заниматься защитой своих прав, что не могло не сопровождаться нравственными и физическими страданиями.

Доказательств, опровергающих причинение истцам морального вреда, ответчиком суду не представлено. Учитывая вышеизложенное в совокупности, обстоятельства дела, характер физических и нравственных страданий, перенесенных истцами в течение достаточно непродолжительного времени, их возраст, состояние здоровья и другие индивидуальные особенности потерпевших, степень вины причинителя вреда, удовлетворившего основное требование о возврате провозной платы только после подачи иска в суд, спустя 2 месяца после просрочки удовлетворения требований потребителей, суд полагает необходимым взыскать с ответчика в пользу каждого истца денежную компенсацию морального вреда в размере по ■■■■■ рублей, что будет соответствовать требованиям разумности и справедливости.

В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд при удовлетворении требований потребителя в связи нарушением его прав, которые не были удовлетворены в добровольном порядке, взыскивает с ответчика в пользу потребителей штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Оснований для удовлетворения заявления ответчика об уменьшении взыскиваемых денежных сумм на основании статьи 333 ГК РФ, суд по данному делу не усматривает, поскольку данных о несоразмерности подлежащей уплате неустойки последствиям нарушения обязательства суду не представлено, ходатайство направлено исключительно на уменьшение взыскиваемых сумм, доказательств, свидетельствующих о тяжелом имущественном и финансовом положении организации, ответчиком [REDACTED] суду не представлено.

При таких обстоятельствах в пользу каждого из ответчиков надлежит взыскать неустойку в размере [REDACTED] рублей, денежную компенсацию морального вреда – в размере по [REDACTED] рублей, а также штраф в размере 50% от присужденной судом денежной суммы – [REDACTED] рублей ($[REDACTED] + [REDACTED] = [REDACTED] \times 50\%$), а всего [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек.

Истцы по делам о защите прав потребителей от уплаты государственной пошлины освобождены, в связи с чем на основании ст. ст. 88, 98 ГПК РФ она подлежит взысканию с ответчика в пользу бюджета.

В соответствии с пп.1 и пп. 3 ч. 1 ст. 333.19 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в размере [REDACTED] рублей, поскольку по делам, рассматриваемым мировыми судьями, при подаче искового заявления имущественного характера, административного искового заявления имущественного характера, подлежащих оценке, при цене иска до [REDACTED] рублей - уплачивается 4 процента цены иска, но не менее [REDACTED] рублей; при подаче искового заявления имущественного характера, не подлежащего оценке, а также искового заявления неимущественного характера: для физических лиц - [REDACTED] рублей.

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

РЕШИЛ:

Исковые требования [REDACTED] и [REDACTED] к [REDACTED] [REDACTED] о защите прав потребителей, взыскании неустойки за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке, денежной компенсации морального вреда, штрафа, удовлетворить частично.

Взыскать с [REDACTED] [REDACTED] в пользу [REDACTED] неустойку за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке за период с 10.12.2022 года по 21.12.2022 года (11 дней) в размере [REDACTED] рублей 00 копеек; денежную компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, всего [REDACTED] рублей 00 копеек, а также штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, в порядке, установленном пунктом 6 статьи 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» - [REDACTED] рублей 50 копеек, всего [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек.

Взыскать с [REDACTED] [REDACTED] в пользу [REDACTED] неустойку за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке за период с 10.12.2022 года по 21.12.2022 года (11 дней) в размере [REDACTED] рублей 00 копеек; денежную компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей, всего [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек, а также штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, в порядке, установленном пунктом 6 статьи 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» - [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек, всего [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек.

В удовлетворении исковых требований [REDACTED] и [REDACTED] к [REDACTED] [REDACTED] в остальной

Взыскать с [REDACTED]
[REDACTED] в доход бюджета муниципального образования город Норильск Красноярского края государственную пошлину в размере [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек.

Копию решения в трехдневный срок направить участвующим в деле лицам для сведения.

Лица, участвующие в деле, их представители вправе ознакомиться с протоколом и аудиозаписью судебного заседания или отдельного процессуального действия и в течение пяти дней со дня подписания протокола подать в письменной форме замечания на такие протокол и аудиозапись с указанием на допущенные в них неточности и (или) на их неполноту.

Решение может быть обжаловано сторонами в Норильский городской суд Красноярского края в течение месяца со дня его вынесения судом первой инстанции в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через мирового судью судебного участка № 110 в Центральном районе города Норильска Красноярского края.

Председательствующий [REDACTED]

Решение изготовлено мировым судьей собственноручно в совещательной комнате, в полном объеме в окончательной форме 11 апреля 2023 года.