

РЕШЕНИЕ
ИФИО1

17 января 2024 года

<адрес>

Ленинский районный суд <адрес> в составе:
председательствующего судьи Сорокиной Е.М.,
с участием истца ФИО2,
при секретаре ФИО4

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению ФИО2 к ООО «Вайт Тревел» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Истец ФИО2 обратилась с вышеуказанным иском, мотивируя требования тем, что ДД.ММ.ГГГГ истцом посредством использования онлайн-сервиса со счета в банке «СОЮЗ» приобретены авиабилеты ООО «Вайт Тревел» (№ на имя ФИО2 Дениса и ФИО2. Авиабилеты приобретены на рейсы: LO-678 Москва-Варшава ДД.ММ.ГГГГ, LO-755 Варшава- Киев ДД.ММ.ГГГГ, LO-766 Львов-Варшава ДД.ММ.ГГГГ, LO-677 Варшава-Москва ДД.ММ.ГГГГ. Произведена оплата авиабилетов в размере руб., по руб. за каждого. ДД.ММ.ГГГГ поступило электронное сообщение об отмене рейсов по заказу № ТО3749903283, альтернативные рейсы истцу не предложены. Истцом оператору направлено требование ДД.ММ.ГГГГ о возврате денежных средств. Денежные средства за авиабилеты истце не возвращены, в связи с чем обратилась к ответчику с претензией, ответ на которую не получен, денежные средства не возвращены. Размер неустойки не может превышать стоимость услуги, подлежащая взысканию с ответчика в пользу истца неустойка составит руб. Истица считает, что ответчик причинил истцу моральный вред в размере рублей, поскольку сорвалась важная поездка и ответчик отказался выплачивать денежные средства.

Просит взыскать суд с ответчика в пользу истца денежные средства, в счет возврата цены авиабилетов в размере рубля, неустойку за период с 15 мая по ДД.ММ.ГГГГ в размере рубля, компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф. В дальнейшем требования были дополнены требованиями о взыскании судебных расходов в размере руб.

В судебном заседании истец ФИО2 исковые требования поддержала в полном объеме, суду пояснила, что деньги за билеты ей возвращены не были, с предложением о заключении мирового соглашения к ней никто не обращался.

ФИО3 ответчика ООО «Вайт Тревел» в судебное заседание не явился, о дате, месте и времени судебного заседания извещен надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщил. В рамках заявления об отмене заочного решения, ФИО3 ответчика подтвердил факт отмены рейсов по заказу истца. Указал, что вынужденный возврат денежных средств за авиабилеты может быть выполнен ответчиком только после получения авторизации от авиакомпании, так как все уплаченные истцом денежные средства находятся в авиакомпании. Указал, что ООО «Вайт Тревел» не оказывает услуги авиаперевозки, является агентом авиакомпании LOT Polish Airlines. Ответчик направил запросы в авиакомпанию на возврат денежных средств, таким образом свои обязательства ответчик исполнил в полном объеме. В случае удовлетворения исковых требований истца ходатайствовал о снижении размера неустойки на основании ст. 333 ГК РФ, указал об отсутствии оснований для взыскания штрафа, поскольку вины ответчика не имеется.

ФИО3 третьего лица Представительства «АО Польские авиалинии ЛОТ» в судебное заседание не явился, о дате, месте и времени судебного заседания извещен надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщил.

ФИО3 по <адрес> в судебное заседание не явился, обратился с заявлением о рассмотрении дела в отсутствие ФИО3, с учетом ранее изложенной позиции. Ранее в процессе судебного разбирательства по делу ФИО3 поясняла, что поскольку услуга истцу по авиаперевозке оказана не была, последняя имеет право требовать выплаты денежных средств оплаченных за авиабилеты. Кроме того, поскольку требование истца о возврате денежных средств исполнено не было, истец имеет право требовать взыскания неустойки. Указала, что даты отмены рейсов совпали с началом специальной военной операции.

Выслушав мнение истца, исследовав письменные доказательства по делу, суд приходит к следующим выводам.

В силу ст. 309, п. ст. 310 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. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

В соответствии со статьей 784 ГК РФ перевозка грузов, пассажиров и багажа осуществляется на основании договора перевозки.

Общие условия перевозки определяются транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами.

Статьей 786 ГК РФ установлено, что по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа багажной квитанцией. Формы билета и багажной квитанции устанавливаются в порядке, предусмотренном транспортными уставами и кодексами.

Общие основания гражданско-правовой ответственности установлены статьей 401 ГК РФ, согласно которой, лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет

ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства. Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство.

Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

В соответствии со статьей 102 Воздушного кодекса 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.

Согласно статье 103 Воздушного кодекса РФ 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 воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру уполномоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку.

В силу положений ст. 105 Воздушного кодекса РФ договора воздушной перевозки заключается непосредственно между перевозчиком и пассажиром.

Пунктом 1 статьи 116 Воздушного кодекса РФ установлено, что перевозчик несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузовладельцем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты.

В соответствии со ст. 1005 ГК РФ по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала.

По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала.

Как правильно указал суд первой инстанции, конструкция правоотношений, зафиксированная в агентских договорах между ответчиком и истцом, а также между ответчиком и авиаперевозчиком соответствует указанным правовым нормам и ответчик, являясь агентом в каждом из договоров, не является стороной перевозки, заключенного между истцом и авиакомпанией.

Согласно Приказу Минтранса Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», вышеназванными нормами Правил предусмотрены основания для признания отказа пассажира от перевозки вынужденным отказом, право пассажира отказаться от договора перевозки и получить возврат денежных средств, в том числе в случае отмены или задержки рейса.

Возврат провозной платы производится перевозчиком или по его поручению уполномоченным агентом по месту оплаты перевозки, а также в пунктах, предусмотренных правилами перевозчика (пункт 231 Приказа Минтранса РФ №).

В силу п. 233 Федеральных авиационных правил, в случае предварительной оплаты перевозки в соответствии с пунктом 36 настоящих Правил возврат провозной платы производится лицу, оплатившему перевозку, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, и на основании ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа.

Как разъяснено в пункте 2 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

Пунктом 31 указанного постановления разъяснено, что убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (пункты 2, 3 статьи 13 Закона).

Таким образом, по смыслу приведенных норм и разъяснений для наступления гражданско-правовой ответственности исполнителя по договору перевозки необходимо установление факта виновного нарушения им прав потребителя.

Судом установлено, что ДД.ММ.ГГГГ истцом посредством использования онлайн-сервиса со счета в банке «СОЮЗ» приобретены авиабилеты у ООО «Вайт Тревел» (White Travel LLC, торговая марка ONE THO TRIP) (заказ № ТО3749903283) на имя ФИО2 Дениса и ФИО2, авиакомпания LOT Polish Airlines.

Авиабилеты приобретены на рейсы: LO-678 Москва-Варшава ДД.ММ.ГГГГ, LO-755 Варшава-Киев ДД.ММ.ГГГГ, LO-766 Львов-Варшава ДД.ММ.ГГГГ, LO-677 Варшава-Москва ДД.ММ.ГГГГ, которые истец оплатила в размере руб., по руб. за каждый авиабилет, что подтверждается банковским ордером АО Банк СОЮЗ № от ДД.ММ.ГГГГ и кассовым чеком от ДД.ММ.ГГГГ.

Согласно кассовому чеку от ДД.ММ.ГГГГ истец перевела ООО «Вайт Тревел» денежные средства в счет оплаты заказа №

ООО «Вайт Тревел» является агентом авиакомпании LOT Polish Airlines на основании агентского договора от ДД.ММ.ГГГГ.

ДД.ММ.ГГГГ поступило электронное сообщение об отмене рейсов по заказу №, альтернативные рейсы истцу не предложены.

Истцом ответчику направлено требование ДД.ММ.ГГГГ о возврате денежных средств за авиабилеты.

ДД.ММ.ГГГГ в адрес ООО «Вайт Тревел» была направлена претензия о возврате стоимости авиабилетов, ответ на которую не получен, денежные средства не возвращены.

Принимая во внимание, что отказ истца от воздушной перевозки являлся вынужденным, обусловленным отменой рейса, в связи с чем имеются правовые основания для возврата провозной платы и сборов за оформление билетов в полном объеме, однако в установленные сроки требования потребителя удовлетворены не были. При изложенных выше обстоятельствах, суд приходит к выводу о том, что истец вправе требовать возврата уплаченной суммы за авиабилеты в полном объеме.

Разрешая требования о взыскании неустойки суд приходит к следующим выводам.

Согласно ч. 1 ст. 31 Закона РФ от ДД.ММ.ГГГГ № «О защите прав потребителей», требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Постановлением Правительства Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «О введении моратория на возбуждение дел о банкротстве по заявлениям, подаваемым кредиторами» введен мораторий на шесть месяцев с момента официального опубликования данного постановления на возбуждение дел о банкротстве по заявлениям, подаваемым кредиторами, в отношении юридических лиц и граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, в этот период в соответствии с положениями статей 9.1, 63 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» не начисляются неустойки (штрафы, пени) и иные финансовые санкции за неисполнение или ненадлежащее исполнение денежных обязательств и обязательных платежей, за исключением текущих платежей, то есть с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ.

Истцом исчислен период неустойки с 15 мая по ДД.ММ.ГГГГ.

Таким образом, суд приходит к выводу, что оснований для взыскания неустойки за период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ не имеется, поскольку в указанный период действуют нормы закона по введению моратория на начисление штрафных санкций.

За период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ размер неустойки составил: №

Суд считает возможным на основании ст. 333 ГК РФ и заявления ответчика снизить размер неустойки.

Применение статьи 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

В силу данных разъяснений уменьшение неустойки является правом суда, реализуемым им по своему усмотрению, исходя, в том числе, из необходимости соблюдения баланса прав и интересов сторон спорного правоотношения, сопоставления размера начисленной неустойки с последствиями нарушенного обязательства.

Уменьшение размера неустойки является допустимым. Неустойка наряду со штрафом является мерой гражданско-правовой ответственности, носит компенсационный характер, неустойка не должна служить средством обогащения, поскольку направлена на восстановление прав, нарушенных вследствие ненадлежащего исполнения обязательств, а потому должна соответствовать степени соразмерности заявленного истцом размера неустойки последствиям нарушения обязательства.

Гражданское законодательство предусматривает неустойку в качестве способа обеспечения исполнения обязательств и меры имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, а право снижения размера неустойки предоставлено суду в целях устранения явной ее несоразмерности последствиям нарушения обязательства независимо от того, является неустойка законной или договорной.

Принимая во внимание характер нарушения прав истца, учитывая фактические обстоятельства дела, руководствуясь принципом разумности и справедливости, отсутствия каких-либо тяжких последствий для потребителя, неустойка в размере 42493,64 руб. является несоразмерной последствиям нарушения обязательства и должна быть уменьшена до 10000 руб.

По мнению суда, данный размер неустойки отвечает ее задачам, установленным законодательством о защите прав потребителей, соответствует обстоятельствам дела, характеру спорных правоотношений, степени недобросовестности ответчика и не нарушает баланс интересов сторон спорного правоотношения.

Согласно пункту 1 статьи 15 Закона РФ от ДД.ММ.ГГГГ № «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.

С учетом фактических обстоятельств дела, понесенных истцом нравственных и физических страданий, неудобств по сорванной запланированной важной поездке и отказа ответчика по выплате денежных средства, степени вины ответчика, требований разумности и справедливости, суд приходит к выводу о взыскании с ответчика в пользу истца компенсации морального вреда в размере _____ рублей.

В силу п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» и с учетом позиции, изложенной в п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от ДД.ММ.ГГГГ № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу каждого потребителя независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

В связи с чем с ответчика ООО «Вайт Тревел» подлежит взысканию штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в пользу истца ФИО2 в размере _____ копейки, из расчета (_____ руб.

При рассмотрении спора ответчиком заявлено ходатайств о снижении неустойки в силу ст. 333 ГК РФ. В отношении штрафа ответчик не просил о применении положений ст. 333 ГК РФ, указав на отсутствие оснований для его взыскания.

Принимая во внимание установленные судом обстоятельства дела, что ответчиком о применении положений ст. 333 ГК РФ в отношении штрафа не заявлено, денежные средства за авиабилеты до момента рассмотрения дела истцу не выплачены, учитывая срок задержки выплаты денежных средств, суд приходит к выводу об отсутствии оснований для снижения размера штрафа.

В соответствии со ст. 98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

Положениями ст. 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг ФИО3 в разумных пределах.

В данном случае истцом заявлены к возмещению и подтверждены документально, расходы по оплате юридических услуг за составление искового заявления, претензии к ответчику, что подтверждается соглашением об оказании юридической помощи от ДД.ММ.ГГГГ, а также копиями кассовых чеков от ДД.ММ.ГГГГ на сумму _____ руб., от ДД.ММ.ГГГГ на сумму _____ руб.

Разрешая требования истца о взыскании судебных расходов, суд, руководствуясь вышеприведенными нормами права, и принимая во внимание, категорию и сложность дела, объем оказанных юридических услуг, время, необходимое на подготовку процессуальных документов, результат рассмотрения дела, полагает заявленные истцом к взысканию судебные расходы на оплату юридических услуг в размере 10 000 руб. разумными и подлежащими удовлетворению.

На основании ст. 103 ГПК РФ с ООО « Вайт Тревел» в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере _____ руб. (за требование имущественного характера) и _____ руб. (за требование о взыскании компенсации морального вреда), а всего: _____ руб.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 233 - 237, 194 - 198 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования ФИО2 к ООО «ВАЙТ ТРЕВЕЛ» о защите прав потребителя – удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Вайт Тревел» № в пользу ФИО2 (паспорт _____) стоимость авиабилетов в размере _____ рубля, неустойку в размере _____ руб., компенсацию морального вреда в размере _____ руб., судебные расходы в размере _____ руб., штраф в размере _____ руб., а всего:

В остальной части исковых требований ФИО2 отказать.

Взыскать с ООО «Вайт Тревел» государственную пошлину в доход местного бюджета в размере 2570 (две тысячи пятьсот семьдесят) рублей 57 копеек.

Решение может быть обжаловано в Судебную коллегия по гражданским делам <адрес>вого суда путем подачи апелляционной жалобы через Ленинский районный суд <адрес> в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме.

Председательствующий:

Е.М.Сорокина