

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

г. Челябинск

31 января 2024 года

Мировой судья судебного участка № 9 Центрального района

г. Челябинска Куковский А.А., при секретаре Кошелевой С.Н.,

с участием: представителя истца по доверенности – Абакумовой С.А.,

представителя ответчика по доверенности – Малюкова И.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Челябинской области [REDACTED]

[REDACTED] к ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии»
(ИНН 7712040126, ОГРН 1027700092661) о взыскании убытков, почтовых
расходов, компенсации морального вреда, штрафа,

установил:

Управление Роспотребнадзора по Челябинской области, руководствуясь
ст. 46 ГПК РФ, п. 7 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав
потребителей», п. 8.4.6 Положения об Управлении Федеральной службы по
надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по
Челябинской области, утвержденного приказом Федеральной службы по
надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 266 от
16.08.2006 г., обратилось в суд с исковым заявлением в защиту прав
потребителей [REDACTED] по их заявлению,

согласно доводам искового заявления 19.10.2023 года [REDACTED]
приобрела через сайт ПАО Аэрофлот авиабилеты (код бронирования
SS4X50;SS4ZD9): № 5552313388584 на [REDACTED] по маршруту:
Екатеринбург-Пхукет рейс SU 626 дата вылета 04.03.2024г в 23-45; Пхукет-
Екатеринбург рейс SU 627 дата вылета 22.03.2024г в 11-30, стоимость билета
21510,00 рублей; № 5552313388585 на [REDACTED]

[REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет, рейс SU626, дата вылета
04.03.2024 г. в 23-45; Пхукет-Екатеринбург, рейс SU627, дата вылета 22.03.2024
г., в 11-30, стоимость билета 18427,00 рублей; № 5552313389095 на [REDACTED]

[REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет, рейс SU626,
дата вылета 04.03.2024 г., в 23-45; Пхукет-Екатеринбург, рейс SU627, дата
вылета 22.03.2024 г., в 11-30, стоимость билета 32840,00 рублей; 21.10.2023 г.
на электронную почту, указанную [REDACTED] при бронировании и оплате
указанных авиабилетов, поступила от авиакомпании информация о том, что
оплаченные билеты (коды бронирования № SS4X50;SS4ZD9) аннулированы из-
за некорректного оформления. 23.10.2023 г. на электронную почту, указанную

[REDACTED] при бронировании и оплате указанных авиабилетов, поступила
от авиакомпании дополнительная информация о том, что оплаченные билеты
(бронирование № SS4X50) аннулированы из-за некорректного оформления и
предложили в целях перевозки по направлению от/до Пхукета приобрести
билеты со скидкой 30%. Поскольку Ответчиком в одностороннем порядке было

отказано в предоставлении услуг перевозки, [REDACTED] вынуждена была приобрести 24.10.2023 г. другие билеты (коды бронирования: SF80G6;SF84LK): № 5552313686662 на [REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет рейс SU626, дата вылета 04.03.2024 г., в 23-45; Пхукет- Екатеринбург, рейс SU627, дата вылета 22.03.2024 г., в 11-30, стоимость билета 53169,00 рублей; № 5552313686663 на [REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет, рейс SU626, дата вылета 04.03.2024 г. в 23-45; Пхукет-Екатеринбург рейс SU 627 дата вылета 22.03.2024 г., в 11-30, стоимость билета 45 356,00 рублей; № 5552313687281 на м [REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет рейс SU626, дата вылета 04.03.2024 г., в 23-45; Пхукет-Екатеринбург, рейс SU627, дата вылета 22.03.2024 г., в 11-30, стоимость билета 63319,00 рублей. 27.10.2023 г. [REDACTED] предъявила ответчику требование о возмещении убытков в размере 89067,00 рублей и компенсации морально вреда в размере 20000,00 рублей. Требование было направлено Ответчику заказным письмом №45400488469024 и получено ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» 03.11.2023 г. В связи с тем, что Перевозчик в одностороннем порядке отказался от исполнения обязательств по договорам перевозки (билеты № 5552313388584, 5552313388585 (код бронирования SS4X50; билет № 5552313389095 код бронирования SS4ZD9) Потребитель ([REDACTED]) понес убытки на общую сумму 89067,00 рублей - разница в стоимости приобретенных Потребителем других билетов коды бронирования SF80G6;SF84LK) 89 067,00 рублей : по билету № 5552313686662 в размере 31 659,00 рублей (53 169 - 21 510=31 659) по билету № 5552313686663 в размере 26 929,00 рублей (45 356- 18 427=26 929) по билету № 5552313687281 в размере 30 479,00 рублей (63 319 - 32 840=30 479). Указывает, что потребители испытывали нравственные страдания, т.к. испытали стрессовое состояние, поскольку в связи с отказом в одностороннем порядке в предоставлении услуг перевозки могли бы не отправиться в заранее запланированный отпуск всей семьей и вынуждены были в экстренном порядке изыскивать денежные средства для приобретения новых билетов на те же даты и в том же направлении. До настоящего времени Ответчиком убытки и моральный вред Потребителям не возмещены. [REDACTED] понесла почтовые расходы, связанные с отправлением требований/претензий в адрес Ответчика в размере 400,64 копеек. Просили взыскать с ответчика в пользу [REDACTED] причиненные убытки в размере 89 067,00(восемидесяти девяти тысяч шестидесяти семи) рублей - разница в стоимости приобретенных Потребителем других билетов коды бронирования SF80G6;SF84LK) *по билету № 5552313686662 в размере 31 659,00 рублей (53 169 - 21 510=31 659); по билету № 5552313686663 в размере 26 929,00 рублей (45 356- 18 427=26 929) по билету № 5552313687281 в размере 30 479,00 рублей (63 319 - 32 840=30 479); понесенные почтовые расходы в размере 400 (четырехсот) рублей 64 копейки; денежную сумму в размере 30 000 (тридцати тысяч) в счет компенсации морального вреда; штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Взыскать с ответчика в пользу [REDACTED] денежную сумму в размере 30 000 (тридцати тысяч) в счет компенсации морального вреда; штраф за несоблюдение в

добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Взыскать с ответчика в пользу [REDACTED]: денежную сумму в размере 30 000 (тридцати тысяч) в счет компенсации морального вреда; штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Представитель ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» в своих письменных возражениях пояснил, что, в результате технического сбоя, выразившегося в оформлении авиабилетов по некорректным необоснованно заниженным тарифам, 19.10.2023 были оформлены авиабилеты (далее -А/б) № 5552313388584 полной стоимостью 21 510 руб. и а/б 5552313388585 полной стоимостью (с учетом детской скидки) 18 427 руб. (бронирование SS4X50) по тарифу QNBA группы «Лайт-Эконом» на пассажиров FOMINA/IANA и FOMENT/ROMAN на рейсы SU626/04.03.2024 и SU627/22.03.2024 по маршруту Красноярск - Пхукет -Екатеринбург-Красноярск были оформлены 19.10.2023 через сайт ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии». А/б 5552313389095 полной стоимостью 32840 руб. (бронирование SS4ZD9) по тарифу QCLA группы «Оптимум-Эконом» на пассажира FOMPN/EVGENII на рейсы SU626 04.03.2024 и SU627 22.03.2024 Красноярск - Пхукет - Екатеринбург - Красноярск был оформлены 19.10.2023 через сайт ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии». 21.10.2023 работником ДУСиД бронирование было полностью аннулировано с внесением ремарки «CNLD DUE TO INCORRECT ISSUE TKT 190CT23». В тот же день, работником ОБиИ по неиспользованным а/б был произведен полный возврат на первоначальную форму оплаты с внесением ремарки «INVOL RFND RD MOWDUSU 201723/OCT23». Цена на некорректно выписанных авиабилетов в 5 раза отличалась от реальной стоимости авиабилетов согласно действительным тарифам. Реальная стоимость авиаперевозки составляла 111034 руб. за авиабилет, Истцом оплачено 21510 руб. за авиабилет. (Согласно правилам применения тарифа QNBA по состоянию на дату оформления билетов истцами 19.10.2023 размер тарифа - 1078 евро, таксы и сборы (за перевозку туда-обратно) - 26,95 евро, системный курс евро на дату оформления билетов -103 руб.). 23.10.2023 после устранения несоответствия тарифов работником ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» бронирование было полностью аннулировано с внесением ремарки «CNLD DUE TO INCORRECT ISSUE TKT 190CT23». 24.10.2023 работником ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» по неиспользованным авиабилетам был произведен полный возврат на первоначальную форму оплаты. Истцы обратились в ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» с претензиями от 21.10.2023, 23.10.2023, 02.11.2023,03.11.2023. В установленный ст. 127.1 ВК РФ срок, ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» направило в адрес заявителей ответ с разъяснением причин аннулирования бронирования и несоответствия уплаченной стоимости за авиабилеты действительным тарифам на авиаперевозку (прилагается). Пассажиру предложена возможность оформления новых авиабилетов с применением купона на скидку в размере 30% в экономическом классе (условия и порядок его применения были направлены на адрес электронной почты, указанный в бронировании), а также дополнительное начисление 5 000 миль на счет участника в программе «Аэрофлот Бонус».

Впоследствии Истцами приобретены новые авиабилеты, а именно: А/б 5552313686662 полной стоимостью 53169 руб. и а/б 5552313686663 полной стоимостью (с учетом детской скидки) 45356 руб. с комбинацией тарифов TNBLM30/QNBLM30 (со скидкой в размере 30% для пассажиров) группы «Лайт-Эконом» на пассажиров FOMINA/IANA и FOMIN/ROMAN на рейсы SU626/04.03.2024 и SU627/22.03.2024 по маршруту Красноярск - Пхукет - Красноярск были оформлены 24.10.2023 через сайт ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии». А/б 5552313687281 полной стоимостью 63319 руб. с комбинацией тарифов TCLLM30/QCLLM30 (со скидкой в размере 30%) группы «Лайт-Эконом» на пассажира FOMIN/EVGENII на рейсы SU626/04.03.2024 и SU627/22.03.2024 Красноярск - Пхукет -Красноярск был оформлен 24.10.2023 через сайт ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии». Обращаем внимание суда на использованную Истцами скидку, предоставленную ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» в качестве компенсации. При работе с файлированием изменений в АТРСО ответственный сотрудник нарушил п. 65 схемы, удалив часть информации из таблицы «Excel», в связи с чем информация в АТРСО была файлирована неверно, а затем направлена на регистрацию. С учетом указанных выше причин и условий действительная воля ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» не была направлена на утверждение и регистрацию некорректных тарифов, появившихся на сайте 19.10.2023, и, соответственно, на заключение договоров перевозки по обозначенному маршруту с применением таких тарифов. Таким образом, необоснованно низкие (некорректные) тарифы, появившиеся на сайте в момент технического сбоя, не были установлены и согласованы перевозчиком в порядке, установленном ст. 64, 103 ВК РФ, п. 11, 15 Правил, п. 30 ФАП-82. Заключенные по заниженным (некорректным) тарифам договоры перевозки посягают на права и охраняемые законом интересы третьих лиц - иных пассажиров (потребителей), а также нарушают принцип равенства субъектов правоотношений. ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» утверждает, что в действиях общества отсутствует вина.

В судебном заседании представитель Управления Роспотребнадзора по Челябинской области заявленные требования поддержала в полном объеме по доводам и основаниям иска.

Истцы в судебное заседание не явились, извещены надлежаще.

Представитель ответчика в судебном заседании просил отказать в удовлетворении исковых требований, полагая, что вина в действиях ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» отсутствует.

Выслушав пояснения истца, исследовав письменные материалы дела и представленные суду доказательства, суд приходит к следующему.

В соответствии со статьей 45 Конституции Российской Федерации, государственная защита прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации гарантируется. Каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом.

В силу положений статьи 46 Конституции Российской Федерации, каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод.

Согласно ч. 1 ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она

ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Согласно положениям статьи 8 Гражданского кодекса Российской Федерации, гражданские права и обязанности возникают из оснований, предусмотренных законом и иными правовыми актами, а также из действий граждан и юридических лиц, которые хотя и не предусмотрены законом или такими актами, но в силу общих начал и смысла гражданского законодательства порождают гражданские права и обязанности. В соответствии с этим гражданские права и обязанности возникают, в частности, из договоров и иных сделок, предусмотренных законом, а также из договоров и иных сделок, хотя и не предусмотренных законом, но не противоречащих ему.

В силу ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями законов, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В силу ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

На основании пункта 1 статьи 786 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

Согласно пункту 1 статьи 793 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную настоящим Кодексом, транспортными уставами и кодексами, а также соглашением сторон.

В силу п. 1, ст. 116 Воздушного кодекса Российской Федерации 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. Перевозчиком является эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты и имеющий лицензию на осуществление подлежащего лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации вида деятельности в области авиации (п. 1 ст. 100 Воздушного кодекса Российской Федерации).

По отдельным видам обязательств и по обязательствам, связанным с определенным родом деятельности, законом может быть ограничено право на полное возмещение убытков (ограниченная ответственность) (пункт 1 статьи 400 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В силу статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, не исполнившее обязательство, 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 (пункт 1).

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 (пункт 3).

Судом установлено, что 19.10.2023 года [REDACTED] приобрела через сайт ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» авиабилеты (код бронирования SS4X50;SS4ZD9): № 5552313388584 на [REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет рейс SU 626 дата вылета 04.03.2024г в 23-45; Пхукет-Екатеринбург рейс SU 627 дата вылета 22.03.2024г в 11-30, стоимость билета 21510,00 рублей; № 5552313388585 на с [REDACTED]

[REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет рейс SU 626, дата вылета 04.03.2024 г. в 23-45; Пхукет-Екатеринбург, рейс SU 627, дата вылета 22.03.2024 г. в 11-30, стоимость билета 18427,00 рублей; № 5552313389095 на [REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет, рейс SU 626, дата вылета 04.03.2024 г., в 23-45; Пхукет-Екатеринбург, рейс SU 627, дата вылета 22.03.2024 г., в 11-30, стоимость билета 32840,00 рублей (Т. 1 л.д. 9-14; Т. 1 л.д. 20-25).

В подтверждение совершения сделки ответчик выдал истцам электронные кассовые чеки № 594, № 764 от 19.10.2024 г. (Т. 1 л.д. 15-16), а также маршрутные квитанции (Т.1 л.д. 9-14; Т.1 л.д. 20-25).

Общая стоимость услуг по авиаперевозке трех пассажиров и багажа составила 72777 рублей (Т. 1 л.д. 15-16).

21.10.2023 г. на электронную почту, указанную [REDACTED], при бронировании и оплате указанных авиабилетов поступила информация от ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» о том, что оплаченные билеты (коды бронирования № SS4X50;SS4ZD9) аннулированы из-за некорректного оформления (Т. 1 л.д. 17-18).

23.10.2023 г. на электронную почту, указанную [REDACTED] при бронировании и оплате указанных авиабилетов, поступила информация от ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» о том, что оплаченные билеты (бронирование № SS4X50) аннулированы из-за некорректного оформления, а также предложение приобрести авиабилеты по направлению от/до о. Пхукет со скидкой 30% (Т. 1 л.д. 19).

Поскольку ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» в одностороннем порядке было отказано в предоставлении услуг перевозки, [REDACTED] вынуждена была приобрести 24.10.2023 г. авиабилеты (коды бронирования:

SF80G6;SF84LK): № 5552313686662 на [REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет рейс SU 626, дата вылета 04.03.2024 г., в 23-45; Пхукет-Екатеринбург, рейс SU 627, дата вылета 22.03.2024 г., в 11-30, стоимость билета 53169,00 рублей; № 5552313686663 на [REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет, рейс SU 626, дата вылета 04.03.2024 г., в 23-45; Пхукет-Екатеринбург, рейс SU 627, дата вылета 22.03.2024 г., в 11-30, стоимость билета 45356,00 рублей; № 5552313687281 на [REDACTED] по маршруту: Екатеринбург-Пхукет, рейс SU 626, дата вылета 04.03.2024 г., в 23-45; Пхукет-Екатеринбург, рейс SU 627, дата вылета 22.03.2024 г., в 11-30, стоимость билета 63319,00 рублей, общей стоимостью 161844 рубля (Т. 1 л.д. 26-27).

В соответствии с п. 1 ст. 103 Воздушного кодекса Российской Федерации 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 или управомоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

Таким образом, провозная плата является существенным условием договора воздушной перевозки и должна быть согласована сторонами, при этом провозная плата по указанному маршруту следования определена в электронных билетах и маршрутных квитанциях и оплачена истцами в заявленном размере.

Оценивая доводы ответчика в части указания на технический сбой при указании стоимости авиабилетов на интернет-сайте, что привело, по мнению ответчика, к оформлению авиабилетов по некорректным и необоснованно заниженным тарифам, а также в части необходимости признания договора перевозки ничтожным ввиду нарушения публичных интересов и интересов третьих лиц - иных пассажиров, признавая данные доводы не основанными на положениях действующего законодательства, суд исходит из следующего.

Статьей 120 Воздушного кодекса Российской Федерации предусмотрены случаи освобождения перевозчика от ответственности в случае, если просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Основания для аннулирования билетов авиакомпанией установлены законом.

Так, исходя из положений ст. 786 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. ст. 107 и 107.1 Воздушного кодекса Российской Федерации, а также п. п. 76, 230 Федеральных авиационных правил (утв. Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 г. N 82) авиа-перевозчик вправе в одностороннем порядке отказаться от договора перевозки только и исключительно в

следующих случаях (перечень причин является закрытым, и расширительному толкованию не подлежит): нарушение пассажирами паспортных, таможенных, санитарных и/или иных требований законодательства Российской Федерации, предъявляемых к перевозке пассажиров авиационным транспортом; отказ пассажиров выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами; если состояние здоровья пассажиров требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самих пассажиров или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц; отказ пассажиров оплатить провоз багажа; нарушение пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, что создает угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажирами воздушного судна законных распоряжений командира воздушного судна; наличие запрещенных к перевозке предметов; если пассажир внесен перевозчиком в реестр лиц, воздушная перевозка которых ограничена; если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией (но в этом случае отменяется или изменяется весь рейс, а не конкретные билеты конкретных пассажиров); в случае отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка.

Согласно пункту 1.1 ст. 107 ВК РФ, бремя доказывания наличия оснований расторжения договора воздушной перевозки пассажира, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, лежит на перевозчике.

Вместе с тем, ни один из вышеуказанных случаев не являлся основанием для одностороннего отказа ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» от исполнения договоров авиационной перевозки пассажиров, заключенного с истцами 19.10.2023 г. При этом согласно п. п. 26, 27 Федеральных авиационных правил (утв. Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 г. N 82) бронирование перевозки пассажира аннулируется (только и исключительно): если пассажирами не произведена оплата перевозки в установленный перевозчиком срок, и им не оформлены билеты; если пассажир не воспользовался забронированным местом на каком-либо участке перевозки, и не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку.

Вопреки доводам ответчика, законных оснований отказа ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» [REDACTED] от исполнения договора перевозки пассажиров, а также его расторжения в одностороннем порядке, аннулирования приобретенных авиабилетов судом не установлено.

Между тем, 21.10.2023 г., 23.10.2023 г. ответчик, путем направления электронного уведомления посредством электронной почты поставил истца в известность о своем одностороннем отказе от договоров авиа-перевозки пассажиров и возврате уплаченных за билеты денежных средств, предоставления скидки на повторное приобретение новых авиабилетов (Т. 1 л.д. 17-19). В качестве основания одностороннего отказа от вышеуказанных договоров ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» указало "некорректное оформление билетов в силу технических причин".

27.10.2023 г. [REDACTED] предъявила ответчику требование о возмещении убытков в размере 89067,00 рублей и компенсации морально вреда в размере 20 000,00 рублей, направленное заказным письмом № 45400488469024 и полученное ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» 03.11.2023 г. (Т. 1 л.д. 28-31)

21.10.2023 г. [REDACTED] в электронном виде в адрес ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» направила претензию о том, что ответчик аннулировал авиабилеты, не отменив при этом сам рейс, нарушив договор авиаперевозки, который был заключен между Фоминой Я.Н. и ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» (Т. 1 л.д. 19).

ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» в ответ на претензию истца в качестве основания одностороннего отказа от вышеуказанных договоров указало "некорректное оформление билетов в силу технических причин", в удовлетворении претензии было отказано.

В силу п. 1 ст. 420 Гражданского кодекса Российской Федерации договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Согласно ст. 432 Гражданского кодекса Российской Федерации договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. При этом существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение (п. 1).

Договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной (п. 2).

В соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении (п. 1), а содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичная оферта) (п. 2).

В силу п. п. 12 - 14 Правил продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 г. N 2463): при дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты; обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю; договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи

продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи; при дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи; указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Согласно п. 1 ст. 494 Гражданского кодекса Российской Федерации предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой (п. 2 ст. 437), если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи.

В силу п. 2 ст. 497 Гражданского кодекса Российской Федерации договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Аналогичное определение продажи товаров дистанционным способом дано в п. 1 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей.

В соответствии с п. 12 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463, при дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

Согласно п. 13 указанных Правил договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Согласно ч. 1 ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

При дистанционном способе продажи товаров продавец обязан разместить на сайте публичную оферту и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей.

Фиксация цены происходит в момент заключения договора между покупателем и интернет-магазином, который определяется моментом оформления заказа с присвоением ему номера, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях. Изменить цену, объявленную в момент оформления заказа, продавец в одностороннем порядке не вправе.

Исходя из изложенного выше, мировой судья обращает внимание на то, что вся существенная и значимая информация, условия приобретения авиабилетов до пункта назначения, размещена на официальном интернет-сайте именно ПАО "Аэрофлот-российские авиалинии", за что потребитель не должен отвечать и нести убытки.

Так, сторонами не оспаривается факт размещения ответчиком на официальном интернет-сайте компании ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» информации, в форме предложения о приобретении у ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» авиабилетов с указанием их стоимости, осуществления авиаперевозки в пункт назначения, направленной неопределенному кругу лиц, содержащей, в том числе, предложение от имени ответчика о продаже авиабилетов по указанной, на момент размещения, стоимости, а также факт того, что истцы на основании указанной информации приобрели авиабилеты у ответчика по указанной на интернет-сайте ответчика стоимости, что подтверждено чеками и маршрутными квитанциями, официальными обращениями истцов в службу поддержки ответчика, официальной перепиской между истцами и ответчиком (Т. 1 л.д. 9-25).

Таким образом, судом установлено, что размещенное на сайте ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» предложение о продаже авиабилетов, обращенное к неопределенному кругу лиц, содержало все существенные условия договора, в том числе цену, информацию, в связи с чем, согласно положениям действующего законодательства, являлось публичной офертой.

При этом, ответчик самостоятельно опубликовал оферту на заключение договора перевозки пассажиров и багажа с указанием конкретной стоимости, что свидетельствует о волеизъявлении ответчика заключить договор с любым лицом, выразившим акцепт.

В данном случае признаков злоупотребления правом со стороны истцов не имеется. Истцы, не могли знать, что предложенные перевозчиком тарифы являются заниженными, поскольку информация о тарифе размещается на сайте ответчика самим ответчиком.

Таким образом, [REDACTED] изучив информацию, представленную в предложении ответчика, изучив изложенные условия, в том числе, стоимость авиабилетов, маршрут и условия перевозки, акцептировала оферту ответчика, согласившись со всеми изложенными условиями, оплатила авиабилеты, после чего, ответчик, в свою очередь, направил истцу чек, признав факт оплаты и факт заключения договора с потребителем на указанных ответчиком условиях, направил в ответ маршрутные квитанции к авиабилетам, содержащие данные о маршруте перевозки, места назначения, подтвердив, таким образом, соблюдение условий договора, заключенного с [REDACTED]

Мировой судья приходит к выводу о том, что [REDACTED], при приобретении авиабилетов на официальном интернет-сайте не заблуждалась, разумно и объективно оценивала ситуацию, исходя из предоставленной ответчиком значимой информации, влияющей на осуществление [REDACTED] выбора предлагаемой ответчиком услуги, что сформировало волеизъявление истца на приобретение авиабилетов с соблюдением всех значимых условий, предлагаемых ответчиком.

Доводы ответчика о том, что действия, повлекшие последующее аннулирование авиабилетов истцов, совершены сотрудниками ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии», в связи с чем последние привлечены к дисциплинарной ответственности, не влияют на существо рассматриваемого спора, так как, вопреки ст. 56 ГПК РФ, ответчиком не представлено доказательств умышленности действий ответственных сотрудников ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии», так, из представленных суду приказов (№ 93/в, № 94/в от 22.11.2023 г.), сотрудники ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» совершили дисциплинарный проступок, выразившийся в ненадлежащем исполнении положений должностной инструкции и Положения об отделе тарифной политики и дистрибуции департамента управления сетью и доходами (Т. 1 л.д. 117, 118).

При этом руководителем УФСПНСЗП по г. Москве юридическое лицо ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» 22.12.2023 г. признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемой услуге) и привлечено к административной ответственности в виде предупреждения.

Суд, давая оценку указанному постановлению приходит к выводу о том, что привлечение ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ не свидетельствует, вопреки доводам представителя ответчика, о техническом сбое, или технической ошибке, а свидетельствует только об установленности факта предоставления потребителям недостоверной информации в системе бронирования авиабилетов.

Вопреки доводам ответчика, признаков злоупотребления правом со стороны истцов не установлено, так как тарифы разрабатываются и устанавливаются ответчиком и им же размещаются в качестве предложения на официальном интернет-сайте, при этом представителем ответчика суду даны пояснения, согласно которым тарифы формируются специалистами компании в специальной программе, ввиду чего истцы при акцептировании размещенной ответчиком оферты не были информированы и не знали о каком-либо несоответствии представленной ответчиком информации, поскольку информация о тарифе размещается на сайте ответчика самим ответчиком.

При этом, вопреки доводам ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» о том, что действия по размещению информации о стоимости авиабилетов были совершены сотрудниками ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии», в связи с чем в действиях самой организации отсутствуют виновно-совершенные действия, в силу пункта 1 статьи 1068 Гражданского кодекса Российской Федерации, юридическое лицо либо гражданин возмещает вред, причиненный

его работником при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей.

Доводы ответчика о том, что заключенный договор перевозки должен быть признан ничтожным в силу п. 2 ст. 168 Гражданского кодекса Российской Федерации, поскольку противоречит положениям ст. 10 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ "О защите конкуренции", а именно установление монопольно низких цен на услуги в пользу истцов нарушает права и законные интересы третьих лиц, суд находит несостоятельными.

Согласно п. 5 Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации (утв. Приказом Минтранса РФ от 25 сентября 2008 г. N 155), денежная сумма за перевозку пассажира и/или багажа между двумя пунктами (далее - тариф) и условия применения тарифов устанавливаются перевозчиком.

Следовательно, установление для неопределенного круга потребителей, в том числе и истцов стоимости услуг авиаперевозки ниже, чем предусмотрено обычной практикой ответчика, не нарушает публичных интересов и права неопределенного круга третьих лиц.

Доводы ответчика о том, что размещенные изначально условия приобретения авиабилетов по указанной ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» стоимости нарушали антимонопольное законодательство, законодательство о защите конкуренции, ничем не подтверждены, ответчик в нарушение ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации не представил доказательств, подтверждающих изложенную позицию в данной части. При этом суд исходит из того, что данный довод не свидетельствует о злоупотреблении правом истцами, действовавшими добросовестно и оплативших авиабилеты по стоимости, указанной ответчиком.

Таким образом, суд приходит к выводу о том, что указание на интернет-сайте ПАО «Аэрофлот Российские авиалинии» тарифа авиабилетов по стоимости ниже, согласно позиции представителя ответчика, чем это было запланировано для перелета по указанному направлению, не нарушает публичных интересов и права неопределенного круга третьих лиц, при этом ответчик не имел права в одностороннем порядке аннулировать приобретенные истцом авиабилеты, т.е. фактически в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора перевозки.

Как прямо вытекает из положений вышеуказанных нормативных правовых актов и названных обстоятельств заключения договоров авиаперевозки, "некорректное оформление билетов в силу технических причин" не может служить мотивом прекращения договоров по инициативе ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии».

В связи с изложенным, суд считает обоснованными требования Управления Роспотребнадзора в защиту интересов истцов о взыскании с ответчика ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» причиненных убытков в виде разницы сумм стоимости первоначально приобретенных билетов и приобретенных истцами билетов после одностороннего отказа ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» от исполнения договора перевозки.

При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу, что ответчик не вправе был в одностороннем порядке аннулировать оформленные на имя истцов авиабилеты, т.е. фактически отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора перевозки.

Согласно п. 53 Федеральных авиационных правил (утв. Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 N 82) билет, оплаченный по специальному тарифу, удостоверяет обязательство перевозчика по перевозке пассажира и его багажа в сроки, установленные договором.

Вопреки доводам ответчика, факт ведения совместной переписки потребителями в одной из социальных сетей по вопросам обсуждения защиты своих прав, пострадавших, по мнению лиц, ведущих переписку, от действий ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии», не свидетельствует о злоупотреблении правами истцами, не влечет нарушение прав ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии», так и не опровергает факта отмены ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» в одностороннем порядке договора перевозки, заключенного с истцами по настоящему делу, аннулировании приобретенных авиабилетов, подтверждая, при этом, факт размещения ответчиком информации на официальном сайте ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» о стоимости авиабилетов и информации о перелете, а также о последующей отмене АО «Аэрофлотом» в одностороннем порядке договоров оферты с потребителями, оплатившими авиабилеты по предложенным ответчиком ценам.

Оценив представленные доказательства, суд приходит к выводу, что ответчиком не представлены доказательства, подтверждающие законность в одностороннем порядке аннулировать приобретенные истцами авиабилеты, отказаться в одностороннем порядке от исполнения заключенного договора воздушной перевозки. Отказ от исполнения договора воздушной перевозки повлек за собой невозможность истцов совершить запланированный перелет по условиям, изначально утвержденным сторонами, в связи с чем, суд приходит к выводу об обоснованности заявленных исковых требований.

Так, в соответствии с абзацем 6 пункта 1 статьи 28 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Данное положение закона подлежит толкованию и применению в совокупности с общими положениями Гражданского кодекса Российской Федерации об исполнении обязательств и возмещении убытков.

Убытки определяются в соответствии с правилами, предусмотренными статьей 15 ГК РФ.

Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, при определении убытков принимаются во внимание цены, существовавшие в том месте, где обязательство должно было быть исполнено, в день добровольного удовлетворения должником требования кредитора, а если требование добровольно удовлетворено не было, - в день предъявления иска.

Исходя из обстоятельств, суд может удовлетворить требование о возмещении убытков, принимая во внимание цены, существующие в день

вынесения решения (пункт 3).

Согласно статье 15 указанного Кодекса лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере (пункт 1).

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода) (пункт 2).

Вопросы о доказанности размера понесенных убытков, о необходимости понесенных расходов на устранение последствий нарушения должником обязательств, о разумности предпринятых кредитором мер и о разумности понесенных им расходов относятся к исследованию и оценке доказательств и к установлению судом обстоятельств дела.

Согласно части 1 статьи 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств.

Доводы ответчика об отсутствии с его стороны виновных действий, поскольку аннулирование билетов произошла по объективным факторам, суд полагает необоснованными и не влекущими освобождение ответчика от причиненных истцам убытков, в связи с чем взыскивает с ответчика в пользу истцов разницу между стоимостью перелета по момент предъявления иска с суммой фактически уплаченной истцами и возвращенной ответчиком, что составляет 89067 рублей 00 копеек.

Согласно ст. 15 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом его прав, подлежит компенсации причинителем вреда, при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Поскольку судом установлен факт нарушения ответчиком прав истцов как потребителей, выразившийся в неправомерном неоказании услуги перевозки пассажиров в установленный законом срок, требование о компенсации морального вреда подлежит удовлетворению.

Оценивая характер нравственных страданий истцов, степень вины ответчика, допустившего нарушение закона и отказавшегося в одностороннем порядке от исполнения договора перевозки, отказавшегося в добровольном порядке урегулировать возникший спор, исходя из требований разумности и справедливости, суд считает, что моральный вред следует подлежит компенсации с ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии» в пользу: Ф [REDACTED] в сумме 5000 рублей; [REDACTED] в сумме 5000 рублей; законного представителя [REDACTED] — [REDACTED] в сумме 5000 рублей.

Установив, что истец во внесудебном порядке обращался к ответчику с претензией, содержащей требования, аналогичные иском требованиям, на

основании п. 6 ст. 13 Закона "О защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

При этом оснований для снижения заявленного штрафа не усматривается, поскольку ответчиком в добровольном порядке не урегулирован спор, не произведена оплата штрафных санкций, заявленных истцом.

Почтовые расходы, размер которых подтвержден материалами дела, также подлежат взысканию с ответчика в пользу [REDACTED], в размере 400 рублей 64 копейки.

В соответствии с ч. 1 ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации издержки и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований. С ответчика в местный бюджет подлежит взысканию государственная пошлина в размере 4384 рубля 01 копейка, исчисленная по правилам ст. 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации.

Руководствуясь ст.ст. 194–199 ГПК РФ, мировой судья,
решил:

исковые требования Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области в интересах [REDACTED]

[REDACTED] о взыскании убытков, почтовых расходов, компенсации морального вреда, штрафа – удовлетворить частично.

Взыскать с ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии» в пользу: [REDACTED]
[REDACTED] разницу в стоимости приобретенных билетов в сумме 89067 рублей 00 копеек, почтовые расходы в сумме 400 рублей 64 копейки, компенсацию морального вреда в сумме 5000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме 47233 рубля 82 копейки; [REDACTED] а моральный вред в сумме 5000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке в сумме 2500 рублей; законного представителя [REDACTED] – [REDACTED]
[REDACTED] моральный вред в сумме 5000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке в сумме 2500 рублей.

Взыскать с ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии» в доход местного бюджета государственную пошлину в сумме 4384 рубля 01 копейку.

Разъяснить сторонам, что, в силу ст. 199 ГПК РФ, стороны имеют право в течение трех дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании обратиться с заявлением о составлении мотивированного решения суда.

В течение пятнадцати дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители не присутствовали в судебном заседании.

В случае поступления от сторон заявления, мотивированное решение суда изготавливается в течение пяти дней со дня поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда.

Решение может быть обжаловано в Центральный районный суд г. Челябинска в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме через мирового судью судебного участка № 9 Центрального района г. Челябинска.

Мировой судья

Копия верна. Мировой судья

Мотивированное решение изготовлено и подписано

Мировой судья



А.А. Куковский

А.А. Куковский

25 апреля 2024 года.

А.А. Куковский

В течение пятидневных дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители не присутствовали в судебном заседании.

В случае поступления от сторон заявления, мотивированное решение суда вносится в течение пяти дней со дня поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда.

Решение может быть обжаловано в Центральный районный суд г. Челябинска в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме без мирового судьи судебного участка № 9 Центрального района г. Челябинска.

Мировой судья

Копия верна. Мировой судья

Мотивированное решение подготовлено и подписано 25 апреля 2024 года

Мировой судья

А.А. Куковский

А.А. Куковский

25 апреля 2024 года

А.А. Куковский



Мировой судья судебного участка №9
Центрального района г. Челябинска А.А.
Кузовский

Пронумеровано и скреплено

Печатью _____ листов

Подпись _____

