

74RS0006-01-2023-007808-33

судья Лебедева В.Г.

дело № 2-981/2024

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

№ 11-7710/2024

25 июня 2024 года

г. Челябинск

Судебная коллегия по гражданским делам Челябинского областного суда в составе:

председательствующего

Фортыгиной И.И.,

судей

Чекина А.В., Губиной М.В.,

при ведении протокола секретарем судебного заседания Череватых А.М.,

рассмотрела в открытом судебном заседании в городе Челябинске гражданское дело по апелляционной жалобе публичного акционерного общества «Аэрофлот – российские авиалинии» на решение Калининского районного суда города Челябинска от 12 февраля 2024 года по иску управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области в интересах

к публичному акционерному обществу «Аэрофлот – российские авиалинии», обществу с ограниченной ответственностью «ВИП Сервис Новосибирск» о взыскании убытков в виде разницы в стоимости приобретённых потребителем других билетов, о компенсации морального вреда, взыскании штрафа, возмещении почтовых расходов.

Заслушав доклад судьи Фортыгиной И.И. по обстоятельствам дела и доводам апелляционной жалобы, судебная коллегия

УСТАНОВИЛА:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области в интересах

обратилось в суд с требованием взыскать с ПАО «Аэрофлот» в пользу денежные средства оплаченные за билеты 58720 рублей, убытки 119450 рублей, почтовые расходы 525 рублей, компенсацию морального вреда 30000 рублей, штраф, в пользу

компенсацию морального вреда по 30000 рублей, штраф (том 1 л.д. 7-12).

В обосновании иска указано, что 19 октября 2023 года через агента ООО «АГЕНТ АВИА МАРКЕТ» приобрел авиабилеты. Через три дня на указанную истцом электронную почту от авиакомпании поступила информация об аннулировании билетов из-за некорректного оформления. Поскольку ответчиком в одностороннем порядке было отказано в предоставлении услуг перевозки, истец предъявил требование к ответчику об оказании услуг перевозки и был вынужден приобрести другие билеты.

Протокольным определением от 18 января 2024 года к участию в деле в качестве соответчика привлечено ООО «ВИП Сервис Новосибирск», в качестве третьего лица ООО «АГЕНТ АВИА МАРКЕТ» (том 1 л.д. 148а-149).

В ходе производства по делу истца требования уточнили, просили взыскать с ПАО «Аэрофлот» в пользу [REDACTED] убытки 108422 рублей, почтовые расходы 525 рублей, компенсацию морального вреда 30000 рублей, штраф, в пользу [REDACTED] компенсацию морального вреда по 30000 рублей, штраф (том 1 л.д. 154-158).

Суд принял решение, которым взыскал с ПАО «Аэрофлот» в пользу [REDACTED] в возмещение убытков 108422 рублей, в счёт компенсации морального вреда 5000 рублей, штраф 30000 рублей, в возмещение почтовых расходов 525,50 рублей, в пользу [REDACTED] в счёт компенсации морального вреда по 5000 рублей, штраф по 2500 рублей. В остальной части требований отказал. В удовлетворении требований к ООО «ВИП Сервис Новосибирск» отказал в полном объёме. Этим же решением взыскал с ПАО «Аэрофлот» в доход местного бюджета государственную пошлину 3668,44 рублей.

В апелляционной жалобе ПАО «Аэрофлот» просит решение суда отменить, принять новое об отказе в удовлетворении исковых требований. Указывает, что судом не дана оценка доводам ПАО «Аэрофлот» о ничтожности договоров перевозки. Решение суда нарушает права и законные интересы ПАО «Аэрофлот» и третьих лиц, влечет неосновательное обогащение истцов за счет ответчика и иных пассажиров. Судом не дана оценка доводам ПАО «Аэрофлот» о наличии технического сбоя, который привел к оформлению авиабилетов по неустановленным тарифам, а также не дана оценка действиям пассажиров и перевозчика в связи с оформлением авиабилетов по недействительному тарифу. Указывает, что ввиду отсутствия первоначально оформленных билетов и тарифной информации, по которой были оформлены данные билеты, ответчик не имел технической возможности осуществить по ним авиаперевозку. Наличие технического сбоя не дает лицу выполнить обязательства в соответствии с нормами закона надлежащим образом, что исключает вину этого лица. Доказательств того, что данное событие не является техническим сбоем, а как по мнению истцов является специальной акцией ПАО «Аэрофлот» в материалы дела не представлено.

В судебное заседание апелляционной инстанции лица, участвующие в деле, не явились, о дате и времени судебного заседания извещены надлежащим образом. Судебная коллегия на основании ст.ст. 167, 327 ГПК РФ признала возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившихся участников процесса.

Законность и обоснованность решения суда первой инстанции проверена судебной коллегией в порядке, установленном главой 39 ГПК РФ, с учетом положений части 1 статьи 327.1 ГПК РФ, по смыслу которой

повторное рассмотрение дела в суде апелляционной инстанции предполагает проверку и оценку фактических обстоятельств дела, и их юридическую квалификацию в пределах доводов апелляционной жалобы, и в рамках тех требований, которые были предметом рассмотрения в суде первой инстанции.

Проверив материалы дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия не находит оснований для отмены решения суда первой инстанции.

В силу положений 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 делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Односторонний отказ от исполнения обязательства, связанного с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности, и одностороннее изменение условий такого обязательства допускаются также в случаях, предусмотренных договором, если иное не вытекает из закона или существа обязательства (ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В соответствии со ст. 786 ГК РФ и ст. 103 Воздушного кодекса РФ по договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с представлением 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 уполномоченному на получение багажа лицу.

Пунктом 1 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса РФ предусмотрено, что перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в случаях нарушения пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита.

Из материалов дела следует, что 19 октября 2023 года [REDACTED] оформил авиабилеты (код бронирования SS56BN) №5552313391109, № 5552313391110 на себя и на [REDACTED] - стоимостью по 18819,00 рублей каждый и билеты №5552313391111, № 5552313391112 на [REDACTED] стоимостью по 13495 рублей каждый (том 1 л.д. 13-16).

За оформление данных билетов [REDACTED] был оплачен сбор ООО «АГЕНТ АВИА МАРКЕТ» на общую сумму 11028 рублей (том 1 л.д. 17).

22 октября 2023 года на электронную почту истца от авиакомпании поступила информация об аннулировании бронирования № SS56BN из-за некорректного оформления (том 1 л.д.18-19).

24 октября 2023 года [REDACTED] в связи с односторонним отказом ПАО «Аэрофлот» в предоставлении услуг перевозки, вынужден был приобрести другие билеты (код бронирования SF17TF) № 5552313647569, №5552313647570 на себя и на жену [REDACTED] стоимостью 48094,00 рублей за билет и № 5552313647571, №5552313647572 на [REDACTED] [REDACTED] стоимостью 40991,00 рублей за билет (том 1 л.д. 22-25).

23 октября 2023 года [REDACTED] предъявил ПАО «Аэрофлот» требование об оказании услуг перевозки на условиях предусмотренных бронированием SS56BN (том 1 л.д. 20).

25 октября 2023 года [REDACTED] предъявил ПАО «Аэрофлот» требование о возмещении убытков, причиненных односторонним отказом в предоставлении услуг перевозки на сумму 119450 рублей и компенсации морального вреда 30000 рублей (том 1 л.д.27-29).

27 октября 2023 года на электронную почту истца от авиакомпании поступила дополнительная информация о том, что оплаченные им билеты (бронирование № SS56BN) аннулированы из-за некорректного оформления и предложили в целях перевозки по направлению от/до Пхукета приобрести билеты со скидкой 30% (том 1 л.д. 35-36).

10 ноября 2023 года ПАО «Аэрофлот» дополнительно были предъявлены требования о компенсации морального вреда [REDACTED] [REDACTED] (том 1 л.д. 30-32).

11 ноября 2023 года на электронную почту истца от авиакомпании поступил отказ в удовлетворении требований (том 1 л.д. 39-41).

Суд первой инстанции, разрешая спор, установил, что действиями ответчика, выраженными в аннулировании авиабилетов, нарушены права истцов как потребителей.

Разрешая доводы апелляционной жалобы о том, что судом не дана оценка доводам ПАО «Аэрофлот» о наличии технического сбоя, который привел к оформлению авиабилетов по неустановленным тарифам, а также не дана оценка действиям пассажиров и перевозчика в связи с оформлением авиабилетов по недействительному тарифу, судебная коллегия исходит из следующего.

Согласно п.п. 26, 27 Федеральных авиационных правил 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.

Согласно п. 53 Федеральных авиационных правил билет, оплаченный по специальному тарифу, удостоверяет обязательство перевозчика по перевозке пассажира и его багажа в сроки, установленные договором.

Судом верно установлено, что из содержания вышеуказанных нормативно-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».

На основании ч. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (абз. 5 п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей).

Также п. 4 ст. 13 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Вопреки доводам жалобы о том, что ввиду отсутствия первоначально оформленных билетов и тарифной информации, по которой были оформлены данные билеты, ответчик не имел технической возможности осуществить по ним авиаперевозку, судом первой инстанции установлено, что отмена явилась результатом действий самого ответчика: при работе с фазированием изменений в АТРСО работник ответственного подразделения авиакомпании удалил часть информации из таблицы Excel, в связи с чем тарифная информация в АТРСО была файлирована неверно, а затем направлена на регистрацию в ЦРТ ТКП.

В соответствии со ст. 64 Воздушного кодекса РФ п. 11 Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденных приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155, плата за воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками, пассажирские тарифы подлежат регистрации и публикации

путем включения тарифной информации в единую базу данных в установленном порядке.

В данном случае фиксация стоимости авиаперевозки была произведена в момент заключения договора и выдачи истцам маршрутных квитанций.

В п. 11 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 N 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении» разъяснено, что право на односторонний отказ от договора может быть предусмотрено правилами об отдельных видах договоров. В частности, право на односторонний отказ от договора предоставлено заказчику по договору подряда (статья 717 ГК РФ), сторонам договора возмездного оказания услуг (статья 782 ГК РФ), договора транспортной экспедиции (статья 806 ГК РФ), агентского договора, заключенного без определения срока окончания его действия (статья 1010 ГК РФ), договора доверительного управления имуществом (пункт 1 статьи 1024 ГК РФ).

Договор перевозки регулируется специальными законами и подзаконными актами, из анализа которых суд пришел к обоснованному выводу о том, что перечень причин, по которым авиа-перевозчик вправе в одностороннем порядке отказаться от договора перевозки, является закрытым и расширительному толкованию не подлежит по условиям п. 1 ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации, п. 230 Федеральных авиационных правил.

Бремя доказывания наличия оснований расторжения договора воздушной перевозки пассажира лежит на перевозчике (п. 1.1 ст. 107 ВК РФ).

В данном случае приобретение истцами авиабилетов производилось дистанционным способом на сайте ПАО «Аэрофлот».

Размещенное на сайте авиаперевозчика предложение о стоимости провозной платы за авиаперевозку было обращено к неопределенному кругу лиц, содержало все существенные условия договора, в связи с чем, являлось публичной офертой. Оформив заказ авиабилетов и оплатив их стоимость, истцы осуществили акцепт оферты на предложенных авиаперевозчиком условиях, то есть между сторонами был заключен договор перевозки, в связи с чем у ответчика возникла обязанность по оказанию истцам услуги авиаперевозки.

Исходя из вышеизложенного, суд первой инстанции, установив обстоятельства отмены рейса ПАО «Аэрофлот» и нарушения со стороны ответчика прав истцов как потребителей, верно сделал вывод об удовлетворении требований потребителей.

Доводы апелляционной жалобы о злоупотреблении правом со стороны истцов не являются основанием для отмены решения суда, поскольку признаков злоупотребления правом в действиях истцов не усматривается.

В соответствии с пунктом 5 статьи 10 ГК РФ добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются.

Согласно разъяснениям, содержащимся в абзаце 3 пункта 1 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 года N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" оценивая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей, в том числе в получении необходимой информации. По общему правилу пункта 5 статьи 10 ГК РФ добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются, пока не доказано иное.

Доводы жалобы о том, что наличие технического сбоя не позволяет лицу выполнить обязательства в соответствии с нормами закона надлежащим образом, что исключает вину этого лица, не свидетельствует о нарушении судом норм материального права или правил оценки судом доказательств, поскольку именно на ответчике лежит ответственность за исполнение обязательств по объявленным в публичном договоре условиям и по обеспечению надлежащих условий приобретения билетов.

Доводы жалобы о несогласии с оценкой представленных доказательств не могут быть приняты во внимание, поскольку все доказательства по делу были проверены судом и оценены в соответствии с требованиями статей 56, 67 ГПК РФ, поэтому они не могут служить основанием для отмены решения суда.

Таким образом, решение суда подлежит оставлению без изменения, апелляционная жалоба не содержит доводов, влекущих его отмену, нарушения норм процессуального права, являющихся в соответствии с ч. 4 ст. 330 ГПК РФ основаниями для отмены решения, судом не допущено.

Руководствуясь ст.ст. 328, 329 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, судебная коллегия

ОПРЕДЕЛИЛА:

решение Калининского районного суда города Челябинска от 12 февраля 2024 года оставить без изменения, апелляционную жалобу публичного акционерного общества «Аэрофлот – российские авиалинии» - без удовлетворения.

Председательствующий

Судьи

Мотивированное апелляционное определение в соответствии со ст. 199 ГПК РФ составлено 02 июля 2024 года.



Согласно постановлению Президиума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 года № 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" оценывая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от участника гражданского оборота, учитывая при этом права и законные интересы другой стороны, содействующую ей, в том числе в нарушении необходимой информации. По общему правилу пункта 2 статьи 10 ГК РФ добросовестность участника гражданских правоотношений и разумность их действий предполагается, пока не доказано иное.

Доводы жалоб о том, что наличие технического сбора не позволяет вину выполнить обязательства в соответствии с нормами закона надлежащим образом, что исключает вину этого лица, не свидетельствуют о нарушении судом норм материального права, не являются основанием для изменения или отмены решения суда первой инстанции, как это вытекает из содержания и смысла статьи 330 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Обстоятельства по объявленному в публичном договоре условиям и по обоснованию надлежащих условий приобретения оспариваются.

Доводы жалоб с ссылкой на статью 330 Гражданского кодекса Российской Федерации не могут быть приняты во внимание, поскольку все доказательства по делу, представленные в судом и оспариваемые в соответствии с требованиями статьи 330 Гражданского кодекса Российской Федерации, не могут служить основанием для отмены решения суда первой инстанции, как это вытекает из содержания и смысла статьи 330 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Решение суда первой инстанции остается без изменений, ввиду того, что оно не содержит доводов, влекущих его отмену, и оснований для отмены решения, вытекающих в соответствии с п. 4 статьи 330 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Российской Федерации, судебная коллегия

ОПРЕДЕЛЕНИЕ:

Решение Калининского районного суда города Челябинска от 12 февраля 2024 года оставить без изменения, апелляционную жалобу отменить.

Протоировано, протоировано и
скреплено печатью суда на 11 листах
Судья Калининского районного суда
г. Челябинска

А.Д. Асеева

