

ГУБКИНСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

г. Губкин 27 мая 2024 года

Губкинский городской суд Белгородской области в составе:
председательствующего судьи И.Ф. Комаровой
при секретаре Е.В. Нечепаевой
с участием истца К.

в отсутствие ответчика АО «Авиакомпания «НордСтар», представителя территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Белгородской области в Губкинском р-не, извещенных своевременно и надлежащим образом о дате, времени и месте судебного разбирательства,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению К. к акционерному обществу «Авиакомпания «НордСтар» о взыскании уплаченных за неиспользованные билеты денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа и судебных расходов,

У с т а н о в и л:

К. обратился в суд с иском к акционерному обществу «Авиакомпания «НордСтар» (далее по тексту - АО «АК «НордСтар»)) о взыскании стоимости авиабилетов, неустойки за нарушение срока выполнения требований потребителя, убытков, компенсации морального вреда, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя и судебных расходов.

В обоснование исковых требований сослался на то, что 11 марта 2023 года Кравец Р.И. приобрел в кассе «Норильск-ТАВС» авиабилеты для себя, своей супруги ФИО5, несовершеннолетних дочерей ФИО6, ДД.ММ.ГГГГ года рождения, и ФИО7, ДД.ММ.ГГГГ года рождения, и для перевозки домашнего животного собаки в багажном отделении стоимостью рублей на выполняемый авиакомпанией АО «АК «НордСтар» рейс на 6 мая 2023 года по маршруту Норильск – Москва.

Готовясь к перелету заблаговременно, в октябре 2022 года истец и его супруга обращались на горячую линию АО «АК «НордСтар» для получения инструкции по правилам перевозки собаки. При этом, оператор авиакомпании сообщила габариты клетки и вес, но не информировала истца о том, что бокс для собаки должен быть пластиковым. При покупке билетов в кассе, истцу также никто не сообщил о том, что для перевозки собаки необходим пластиковый бокс, поэтому он приобрел клетку, следуя рекомендациям сотрудника авиакомпании, соответствующую заявленным габаритам и параметрам, но не пластиковую. О наличии ограничений по перевозке отдельных пород собак в пластиковом боксе, сотрудник авиакомпании истца не информировал.

11 марта 2023 года Кравец Р.И. произвел оплату всех авиабилетов с учётом платы за дополнительные услуги и за полисы страхования пассажиров в общей сумме рубля, а также за дополнительную услугу по

перевозки домашнего животного собаки в багажном отделении стоимостью рублей.

6 мая 2023 года при регистрации на рейс истцом на собаку были предоставлены билет и необходимые документы, животное было в клетке, однако сотрудник авиакомпании ответчика не допустил животное на рейс к перевозке, поскольку контейнер для перевозки животного не соответствует требованиям ответчика.

При этом сотрудниками АО «АК «НордСтар» не было предложено разрешить сложившуюся ситуацию путем организации иного способа перевозки животного, возврата уплаченных за билеты денежных средств или обмена билетов.

В связи с невозможностью оставить домашнее животное без присмотра ответственных лиц, без корма и моциона, Кравец Р.И. со своей семьей не смогли воспользоваться услугами воздушной перевозки пассажиров и осуществить вылет по приобретенным билетам 06 мая 2023 года, они отказались от вылета.

В этот же день истцу был осуществлен возврат денежных средств в сумме рублей за перевозку собаки.

18.09.2023 Кравец Р.И. и ФИО5 направили АО «АК «НордСтар» претензию о возврате уплаченных за билеты денежных средств, которая АО «АК «НордСтар» в добровольном порядке не удовлетворена.

В связи с чем, истец К. в своем исковом заявлении просит взыскать с акционерного общества «Авиакомпания «НордСтар» стоимость неиспользованных авиабилетов в сумме 81162 рубля, неустойку за нарушение срока выполнения требований потребителя в размере рубля копеек, компенсацию морального вреда в сумме рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме рублей, расходы на оплату услуг представителя в сумме рублей.

В судебном заседании истец К. поддержал заявленные требования и просил их удовлетворить по указанным в исковом заявлении основаниям, ссылаясь на то, что в запланированную дату 06 мая 2023 года он со своей семьей (женой и двумя несовершеннолетними детьми) должны были вылетать из г.Норильска в г.Москву для переезда на постоянное место жительства в Белгородскую область, в связи с чем, они забирали с собой домашнее животное - собаку, которая на протяжении более десяти лет прожила с ними в г.Норильске. В связи с невозможностью оставить собаку в г.Норильске без присмотра ответственных лиц, без корма и воды, после того, как сотрудником авиакомпании их домашнее животное не было допущено к перевозке, они вынуждены были отказаться от вылета 06.05.2023 по приобретенным билетам. Вылет состоялся только 09.05.2023, так как на ранние даты отсутствовали билеты.

Ответчик акционерное общество «Авиакомпания «НордСтар» в судебное заседание не обеспечило явку своего представителя, направив письменные возражения, в которых представитель по доверенности Волкова

Т.В. подробно указала основания, по которым не признаёт исковые требования К. ссылаясь на то, что с момента приобретения авиабилетов и электронного многоцелевого документа (квитанции) на перевозку домашнего животного 11.03.2023 и до момента вылета 06.05.2023 истец обязан был ознакомиться с Правилами перевозки животных, размещенных на сайте АО «АК «НордСтар», однако он этого не сделал, приобретя контейнер для перевозки собаки, не соответствовавший Правилам перевозок Авиакомпаний, в связи с чем, домашнее животное не было допущено к перевозке. При таких обстоятельствах, до истца была доведена полная информация об услуге, в связи с чем, отсутствуют основания для взыскания с ответчика убытков в размере стоимости билетов рубля. Отмечает то, что Авиакомпания не отказывала всем пассажирам в осуществлении перевозки рейсом ТИ 102 за 06.05.2023. В целях минимизации убытков в сложившейся ситуации истец мог улететь после приобретения контейнера для собаки, а ФИО5 и несовершеннолетние ФИО7, ФИО6 должны были воспользоваться перевозкой ТИ 102 за 06.05.2023, согласно имеющимся у них билетам, но они отказались. В данном случае убытки возникли у пассажиров Кравец Р.И., ФИО5, ФИО7, ФИО6 только по причине принятия ими решения об отказе от перевозки - время аннулирования авиабилетов в 09:12 часов 06.05.2023, в связи с чем, отсутствует причинно-следственная связь между убытками и действиями ответчика. Просила в удовлетворении иска отказать в полном объеме по основаниям, изложенным в письменных возражениях, приобщенных к материалам дела (л.д.112-117).

Судом к участию в деле, в порядке ст. 47 ГПК РФ, для дачи заключения по делу привлечено Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области в Губкинском районе, представитель которого, будучи надлежащим образом извещенным о дате, времени и месте судебного разбирательства, не явился в суд, представив письменное ходатайство о рассмотрении дела в их отсутствие, полагая исковые требования обоснованными и подлежащими удовлетворению.

Руководствуясь ст. 167 ГПК РФ, суд определил возможным рассмотреть дело при сложившейся явке, в отсутствие ответчика и представителя Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области в Губкинском районе.

Исследовав в судебном заседании обстоятельства по представленным сторонами доказательствам, заслушав объяснения истца, допросив свидетеля ФИО5 (жену истца), суд признаёт исковые требования К. обоснованными и подлежащими частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений.

В силу статьи 309 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

Под убытками, по смыслу положений статьи 15 Гражданского кодекса Российской Федерации, 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).

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В соответствии со ст. 309, ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

В соответствии со ст. 784 Гражданского кодекса Российской Федерации 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. Условия перевозки грузов, пассажиров и багажа отдельными видами транспорта, а также ответственность сторон по этим перевозкам определяются соглашением сторон, если настоящим Кодексом, транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами не установлено иное.

Согласно ст.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. 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.

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 сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или уполномоченному им на получение багажа лицу.

Согласно п. 14 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 №82, пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и, при наличии, - об особых условиях перевозки пассажира, багажа.

В соответствии с подп. 21 п. 25 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 №82, для бронирования необходимо согласовать с перевозчиком перевозку собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти.

Согласно пункту 143 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 №82, в качестве багажа могут перевозиться комнатные животные (птицы) и служебные собаки.

Комнатные животные (птицы) и служебные собаки могут перевозиться в салоне воздушного судна с согласия перевозчика.

При перевозке комнатных животных (птиц) и служебных собак пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Комнатные животные (птицы) и служебные собаки, за исключением случаев, когда служебные собаки перевозятся в салоне воздушного судна при перевозке воздушным транспортом должны быть помещены в крепкий контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком). Дно контейнера (клетки) должно быть плотным, водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен исключать просыпание

абсорбирующего материала. Клетка для птиц должна быть покрыта плотной светонепроницаемой тканью.

В соответствии с п.1 ст.10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах, услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно п.1 ст.12 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В силу прямых указаний закона и разъяснений, содержащихся в п. 28, п. 44 и п. 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», обязанность доказывать факт предоставления надлежащей информации в доступной для истца форме должен ответчик.

Как следует из материалов дела и установлено судом, 11 марта 2023 года истец К. приобрел в кассе «Норильск-ТАВС» авиабилеты для себя, своей супруги ФИО5, несовершеннолетних дочерей ФИО6, ДД.ММ.ГГГГ года рождения, и ФИО7, ДД.ММ.ГГГГ года рождения (л.д.15-16), и для перевозки домашнего животного собаки в багажном отделении стоимостью рублей на выполняемый авиакомпанией АО «АК «НордСтар» рейс на 6 мая 2023 года по маршруту Норильск – Москва, что подтверждается представленными в материалы дела электронными билетами, многоцелевым документов (квитанцией) на перевозку домашнего животного, кассовыми чеками об оплате и полисами страхования пассажиров (л.д.18-42).

Оплата за билеты производилась истцом К. совместно с ФИО5, которая является его женой, что подтверждается свидетельством о заключении брака (л.д.14).

11 марта 2023 года К. произвел оплату всех авиабилетов с учётом платы за дополнительные услуги и за полисы страхования пассажиров в общей сумме 81162 рубля, а также за дополнительную услугу по перевозке домашнего животного собаки в багажном отделении стоимостью рублей, что подтверждается платежными документами (л.д.18-42).

6 мая 2023 года при регистрации на рейс истцом на собаку были предоставлены билет и необходимые документы, животное было в клетке, однако сотрудник авиакомпании ответчика не допустил животное на рейс к перевозке, поскольку контейнер для перевозки животного не соответствовал требованиям ответчика.

При этом сотрудниками АО «АК «НордСтар» не было предложено разрешить сложившуюся ситуацию путем организации иного способа перевозки животного, возврата уплаченных за билеты денежных средств или обмена билетов.

Вместе с тем, готовясь к перелету заблаговременно, в октябре 2022 года К. и его супруга обращались на горячую линию АО «АК «НордСтар» для получения инструкции по правилам перевозки собаки. При этом, оператор авиакомпании сообщила габариты клетки и вес, но не информировала истца о том, что бокс для собаки должен быть пластиковым.

В ходе судебного заседания судом была прослушана аудиозапись телефонных переговоров сторон, представленная ответчиком по делу, за 18.10.2022, 11.03.2023, 06.05.2023.

Так, из содержания аудиозаписи телефонного разговора от 18.10.2022 в 16:30 часов следует, что на вопрос звонившей ФИО5 оператор авиакомпании пояснила следующее:

Вопрос: Мы хотим перевозку домашнего животного весом 30 кг?

Ответ оператора: Разрешается перевозка животного до 50 кг, габариты клетки не должны превышать 102 x 72 x 76, это в багажном отделении.

Вопрос: Оплачивать это в аэропорту?

Ответ оператора: Можно в аэропорту, можно заранее, если Вы знаете вес животного вместе с клеткой.

Вопрос: Какой тариф, как это посчитать?

Ответ оператора: В багажное отделение животное до 50 кг вместе с клеткой 15000 рублей, до 30 кг – 12000 рублей.

Вопрос: То есть это фиксированная сумма, независимо от веса?

Ответ оператора: Совершенно верно, только Вам необходимо обратиться в аэропорт, уточнить на каком рейсе имеются места в багажном отделении, забронировать билеты для себя и животного в багажном отделении. Как только авиакомпания поставит отметку, что животное принимают на борт, только в этом случае можете выписывать себе билет.

Разговор закончен.

Из содержания второго фрагмента аудиозаписи телефонного разговора от 11.03.2023 в 05:47 часов следует, что на вопрос звонившего К. (истца) оператор авиакомпании пояснила следующее:

Вопрос: Можно узнать, подтвердили бронь на перевозку животного?

Ответ оператора: Назовите номер билета.

Вопрос: К. называет номер билета, реквизиты паспорта, дату вылета, Ф.И.О?

Ответ оператора: Да, есть подтверждение, собака в багажном отделении.

Разговор закончен.

Из содержания последующих 4-х фрагментов аудиозаписи телефонных разговоров К. и его жены ФИО5 с оператором авиакомпании по горячей линии, датированных 06.05.2023 следует, что разговоры состоялись уже после не допуска животного на рейс. Истец выяснял возможность переноса

даты вылета на следующий день 07.05.2023, но билетов не было, также и на 08.05.2023 не оказалось свободных билетов в количестве 4-х шт. Только на 09.05.2023 семье Кравец удалось приобрести билеты на рейс.

Из содержания заключительного 6-го фрагмента аудиозаписи телефонного разговора от 06.05.2023 в 10:39 часов следует, что на вопрос звонившего К. (истца) оператор авиакомпании пояснила следующее:

Вопрос: Подскажите габариты бокса для собаки?

Ответ оператора: Весом до 50 кг, габариты бокса не должны превышать рекомендуемые размеры 102 x 72 x 76, в багажном отделении.

Вопрос: Бокс должен быть закрытым пластиковым?

Ответ оператора: Да, сейчас боксы такие продаются специально для перевозки животных. Клетка, как вариант может пройти, мы же не видим какая клетка. Есть такая, где прутьями не подходит, лучше брать клетки для перевозки животных в салоне самолета, там прутья тоже сесть, но они гибкие. Бывают такие случаи, что пассажиры берут самодельную клетку со сваренными прутьями, они разваливаются. На сайте авиакомпании имеется информация, какие должны быть переноски. Если переноска не подходит, Вы рискуете, и собаку могут не принять. Если уже такая переноска у вас есть, Вы можете съездить в аэропорт и показать переноску.

Разговор закончен.

В ходе прослушивания аудиозаписей в судебном заседании с уверенностью истец К. и его супруга ФИО5, допрошенная в качестве свидетеля, опознали свои голоса, подтвердив факты таких разговоров и их содержание.

Из содержания шестого телефонного разговора К. с оператором авиакомпании от 06.05.2023 следует, что этот разговор состоялся уже после того, как истца не допустили на рейс с домашним животным в клетке, в связи с этим содержание данного разговора не имеет значения для настоящего спора.

Анализируя вышеприведенные положения закона и обстоятельства дела, а также показания свидетеля ФИО5, суд приходит к выводу о том, что действительно имело место нарушение прав К. как потребителя со стороны ответчика АО «АК «НордСтар».

06.05.2023 истцу был осуществлен возврат денежных средств ответчиком в сумме рублей за перевозку собаки.

18.09.2023 Кравец Р.И. и ФИО5 направили АО «АК «НордСтар» претензию о возврате уплаченных за билеты денежных средств (л.д.10), которая АО «АК «НордСтар» в добровольном порядке не удовлетворена (л.д.11).

Судом установлено, что при бронировании авиабилетов К. уведомил сотрудников кассы «Норильск-ТАВС», действующих от имени авиакомпании АО «АК «НордСтар» о перевозке собаки, выбрал указанный сотрудником авиакомпании способ перевозки животного.

В рассматриваемой ситуации именно сотрудник ответчика обязан был выяснить у заказчика К. сведения о породе, весе собаки, определить условия

перевозки животного, в том числе, предоставить заказчику полную информацию о невозможности провоза собаки в багажном отделении самолета в клетке с прутьями, и необходимости приобретения специального пластикового бокса (контейнера) для этих целей.

Указанная информация не была предоставлена в полном объеме, истцу представителем ответчика не разъяснялись требования авиакомпании к перевозке домашних животных, и не предоставлялась информация о том, где возможно ознакомиться с Правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов АО «АК «НордСтар» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Более того, информация о правилах перевозки животных, размещенная на официальном сайте АО «АК «НордСтар» не содержит четких сведений, позволяющих потребителю, не имеющему специальных познаний, сделать правильный выбор о способе перевозки собаки весом до 50 кг, а также однозначной информации о том, что к перевозке на борту самолета не принимаются металлические клетки, а необходимы пластиковые контейнеры.

Обстоятельства дела свидетельствуют, что вследствие предоставления истцу К. недостоверной и неполной информации он, его супруга ФИО5, их несовершеннолетние дочери не смогли воспользоваться услугами воздушной перевозки АО «АК «НордСтар» 06.05.2023.

При рассматриваемых обстоятельствах приходит к выводу о наличии у истца К. оснований для отказа от договора воздушной перевозки пассажиров и взыскании с ответчика АО «АК «НордСтар» уплаченных за авиабилеты денежных средств в общей сумме рубля, с учетом дополнительных услуг по страховым полисам.

При расторжении договора ввиду не предоставления потребителю полной и достоверной информации о порядке оказания услуги, возврату подлежит уплаченная за услугу денежная сумма в полном объеме.

Оценив представленные доказательства, суд приходит к выводу, что ответчик надлежащим образом не исполнил свои обязательства, поскольку истцу не были своевременно возвращены денежные средства, оплаченные по договору своевременно.

В связи с односторонним отказом К. от договора, заключенного с АО «АК «НордСтар», с ответчика в пользу истца подлежат взысканию уплаченные денежные средства в полном объеме - рубля. Доказательств фактического несения расходов во исполнение данного договора стороной ответчика в дело не представлено.

Согласно ст.13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 25.06.2012) «О защите прав потребителей», за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Положениями ч.1 ст.23 названного Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, что за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Таким образом, размер неустойки, подлежащей взысканию с ответчика в пользу истца, за период, с 18.09.2023 по 28.03.2024 составит рублей рубля $\times 1\% \times 193$ дня).

Принимая во внимание, что в указанный период ответчик не исполнял обязательство по выплате стоимости неиспользованных авиабилетов, доказательств невозможности исполнения обязательств суду представлено не было, неустойка подлежит взысканию на основании пункта 1 статьи 23 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии с разъяснениями, содержащимися в п.71 и п.72 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 №7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств», если должником является коммерческая организация, индивидуальный предприниматель, а равно некоммерческая организация при осуществлении ею приносящей доход деятельности, снижение неустойки судом допускается только по обоснованному заявлению такого должника, которое может быть сделано исключительно при рассмотрении дела судом первой инстанции или судом апелляционной инстанции в случае, если он перешел к рассмотрению дела по правилам производства в суде первой инстанции.

Определяя размер подлежащей взысканию неустойки, суд учитывает положения ст. 333 Гражданского кодекса РФ и ходатайство ответчика о снижении неустойки и штрафа.

Конституционный Суд Российской Федерации в Определении от 21.12.2000 №263-О разъяснил, что предоставленная суду возможность снижать размер неустойки в случае ее чрезмерности по сравнению с последствиями нарушения обязательств является одним из правовых способов, предусмотренных в законе, которые направлены против злоупотребления правом свободного определения размера неустойки, то есть, по существу, на реализацию требования статьи 17 Конституции Российской Федерации, согласно которой осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц. Именно поэтому в части первой статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации речь идет не о праве суда, а, по существу, о его обязанности установить баланс между применяемой к нарушителю мерой

ответственности и оценкой действительного (а не возможного) размера ущерба, причиненного в результате конкретного правонарушения.

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

Принимая во внимание, что неустойка является мерой гражданско-правовой ответственности, носит компенсационный характер и не может служить источником обогащения лица, требующего ее уплаты, с учетом ходатайства ответчика суд приходит к выводу о снижении размера взыскиваемой неустойки до рублей.

Оснований для большего снижения неустойки, суд не находит.

В силу ст.15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 25.06.2012) «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно разъяснениям, изложенным в пункте 45 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 г. №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.

С учётом изложенного, а также установленного судом факта нарушения прав потребителя предоставлением неполной и недостоверной информации, доводы письменных возражений ответчика о необходимости доказывания факта причинения морального вреда противоречат приведенным выше нормам материального права и акту их толкования.

Оценивая характер и степень причиненных истцу нравственных страданий, обусловленных, в том числе, безосновательным отказом в удовлетворении его законных требований, суд с учётом установленных фактических обстоятельств признает, что достаточной с позиции соразмерности, разумности и справедливости суммой компенсации морального вреда является сумма, равная рублей, которая подлежит взысканию с ответчика, при этом суд исходит из принципа разумности, за причиненные нравственные страдания.

В силу прямого указания п.6 ст.13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 25.06.2012) «О защите прав потребителей», с ответчика в пользу

истца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя подлежит взысканию штрафа в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу истца, что составляет рубль ((рубля + рублей + рублей) x 50%).

Согласно разъяснениям, содержащимся в п.46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 №17 «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 исполнителем, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (п. 6 ст. 13 Закона).

Предусмотренный статьей 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» штраф имеет гражданско-правовую природу и по своей сути является предусмотренной законом мерой ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств, то есть является формой предусмотренной законом неустойки.

В силу статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Исходя из изложенного, применение статьи 333 ГК РФ возможно при определении размера, как неустойки, так и штрафа, предусмотренных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Верховный Суд Российской Федерации в пункте 34 Постановления Пленума от 28 июня 2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснил, что 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 (штрафа) является допустимым.

Конституционный Суд Российской Федерации в пункте 2 Определения от 21 декабря 2000 года №263-О, указал, что положения пункта 1 статьи 333 ГК РФ содержат обязанность суда установить баланс между применяемой к нарушителю мерой ответственности и оценкой действительного, а не возможного размера ущерба.

Наличие оснований для снижения и определение критериев соразмерности определяются судом в каждом конкретном случае самостоятельно, исходя из установленных по делу обстоятельств.

В рассматриваемом случае, суд, принимая во внимание срок неисполнения требования потребителя (193 дня), не находит оснований для уменьшения размера штрафа в порядке ст.333 Гражданского кодекса Российской Федерации по доводам письменных возражений ответчика, и с учетом уменьшения судом размера неустойки до рублей, в три раза от заявленной суммы рублей, а также ввиду отсутствия исключительных обстоятельств, препятствующих ответчику добровольно в досудебном

порядке исполнить требования истца о выплате стоимости неиспользованных авиабилетов.

Разрешая заявленные требования истца о взыскании с АО «АК «НордСтар» расходов по составлению искового заявления, суд приходит к следующему.

В соответствии с частью 1 статьи 98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных частью второй статьи 96 настоящего Кодекса. В случае, если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

Согласно части 1 статьи 88 ГПК РФ судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

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

Как следует из представленной истцом квитанции № от ДД.ММ.ГГГГ (л.д.101) К.. адвокату ФИО9 произвел оплату за составление искового заявления в сумме 5500 рублей.

Согласно пункту 11 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21.01.2016 №1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» (далее - Постановление Пленума), разрешая вопрос о размере сумм, взыскиваемых в возмещение судебных издержек, суд не вправе уменьшать его произвольно, если другая сторона не заявляет возражения и не представляет доказательства чрезмерности взыскиваемых с нее расходов (часть 4 статьи 1 ГПК РФ).

Вместе с тем, в целях реализации задач судопроизводства по справедливому публичному судебному разбирательству, обеспечения необходимого баланса процессуальных прав и обязанностей сторон (статьи 2, 35 ГПК РФ) суд вправе уменьшить размер судебных издержек, в том числе расходов на оплату услуг представителя, если заявленная к взысканию сумма издержек, исходя из имеющихся в деле доказательств, носит явно неразумный (чрезмерный) характер.

В пункте 13 Постановления Пленума разъяснено, что разумными следует считать такие расходы на оплату услуг представителя, которые при сравнимых обстоятельствах обычно взимаются за аналогичные услуги. При определении разумности могут учитываться объем заявленных требований, цена иска, сложность дела, объем оказанных представителем услуг, время, необходимое на подготовку им процессуальных документов, продолжительность рассмотрения дела и другие обстоятельства.

В соответствии с разъяснениями, содержащимися в пункте 20 вышеуказанного Постановления Пленума, при неполном (частичном) удовлетворении имущественных требований, подлежащих оценке, судебные издержки присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику - пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано (ст. 98, 100 ГПК РФ).

Поскольку требования истца К. удовлетворены, следовательно, понесенные истцом судебные расходы по оплате услуг представителя подлежат возмещению за счет ответчика, в сумме рублей, подтвержденные соответствующей квитанцией (л.д.101).

В соответствии с ч.1 ст.103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в местный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

Поскольку истец при обращении в суд с требованием о защите прав потребителей был освобожден от уплаты госпошлины, она подлежит взысканию с ответчика пропорционально удовлетворенной части исковых требований, пропорционально размеру удовлетворенных требований (133162 рубля - требования имущественного характера, рублей - требование о компенсации морального вреда) что в соответствии с п.1 ст. 333.19 НК РФ составляет рубля.

Руководствуясь ст. ст. 98, 103, 194-198 ГПК РФ, Федеральным законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», суд

Р е ш и л:

исковые требования К. к акционерному обществу «Авиакомпания «НордСтар» о взыскании уплаченных за неиспользованные билеты денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа и судебных расходов, удовлетворить частично.

Взыскать с акционерного общества «Авиакомпания «НордСтар» (ОГРН 1028400000200, ИНН 8401008386, КПП 785150001, 660075, г. Красноярск, ул.Маерчака, дом 31А) в пользу ФИО1, ДД.ММ.ГГГГ года рождения, паспорт <данные изъяты>, выданный <данные изъяты> ДД.ММ.ГГГГ, код подразделения <данные изъяты>, стоимость неиспользованных авиабилетов в сумме рубля, неустойку за нарушение срока выполнения требований потребителя в размере рублей, компенсацию морального вреда в сумме рублей, штраф в сумме рублей, расходы на оплату услуг представителя в сумме рублей, а всего (двести тридцать пять тысяч двести сорок три) рубля.

Взыскать с акционерного общества «Авиакомпания «НордСтар» (ОГРН 1028400000200, ИНН 8401008386, КПП 785150001, 660075, г. Красноярск, ул.Маерчака, дом 31А) в доход бюджета муниципального образования «Губкинский городской округ» государственную пошлину в сумме рубля копейки.

В остальной части исковые требования К. к акционерному обществу «Авиакомпания «НордСтар» о взыскании неустойки и компенсации морального вреда, оставить без удовлетворения.

Решение может быть обжаловано в суд апелляционной инстанции Белгородского областного суда в течение месяца со дня принятия решения судом в окончательной форме, с подачей апелляционной жалобы через Губкинский городской суд.

Судья: И.Ф. Комарова