

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

25 ноября 2024 года

г. Красноярск

Советский районный суд г. Красноярска в составе:

председательствующего судьи Яматиной О.А.,

при секретаре Антиповой М.Д.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску

к ПАО «Аэрофлот» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

обратился в суд с иском к ПАО «Аэрофлот» о защите прав потребителей. Требования мотивированы тем, что 19.10.2023 . приобрел авиабилеты для себя и . по маршруту Екатеринбург - Красноярск - Пхукет – Красноярск – Екатеринбург, даты вылета 07.12.2023 и обратно 05.01.2024. Стоимость провозной платы в сумме рублей оплачена . полностью, ответчиком направлены маршрутные квитанции электронных билетов с указанием кода бронирования. Впоследствии ответчиком ранее оплаченные билеты аннулированы с указанием на некорректное оформление. ПАО «Аэрофлот» вернуло . денежные средства в сумме . рублей. В связи с односторонним отказом ответчика от исполнения услуг авиаперевозки 26.11.2023 истец был вынужден заключить новый договор воздушной перевозки с ответчиком, стоимость новых авиабилетов обошлась дороже на . руб. .). 28.01.2024 . направил ПАО «Аэрофлот» претензию с требованием о возмещении убытков, которой оставлена ответчиком без удовлетворения. Со ссылкой на изложенные обстоятельства, просит взыскать с ПАО «Аэрофлот» в свою пользу убытки в размере . руб., неустойку в размере . руб., расходы по оплате юридических услуг в . руб., почтовые расходы в сумме . руб., компенсацию морального вреда в размере . руб., штраф.

Истец ., его представитель и третье лицо . С. в судебном заседании исковые требования поддержал, настаивал на их удовлетворении.

Представитель Роспотребнадзора – Ч. исковые требования полагала подлежащими удовлетворению.

Представитель ответчика ПАО «Аэрофлот» в судебное заседание не явился, о дате и времени слушания дела извещен своевременно и надлежащим образом. Ранее представителем ответчика был представлен отзыв, в котором просил в удовлетворении требований отказать, рассмотреть дело в отсутствие ответчика. Указывает на то, что договоры от 19.10.2023 заключены с пассажирами по некорректным тарифам в момент технического сбоя. Плата за воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками, пассажирские тарифы подлежат регистрации и опубликованию путем включения тарифной информации в единую базу данных в установленном порядке. Перед направлением утвержденных тарифов в ЦРТ ТКП для регистрации и опубликования, файл в формате Excel работник ответственного структурного подразделения ПАО «Аэрофлот» должен конвертировать в базу данных АТРСО по утвержденной схеме. Вместе с тем, при работе с файлированием изменений в АТРСО работник ответственного подразделения авиакомпании нарушил п. 65 схемы, удалив часть информации из таблицы Excel, в связи с чем тарифная информация в АТРСО была файлирована неверно, а затем направлена на регистрацию в ЦРТ ТКП. Таким образом, причиной публикации авиабилетов по некорректным тарифам послужило ненадлежащее исполнение должностных обязанностей работником ПАО «Аэрофлот». Действительная воля ПАО «Аэрофлот» 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, в связи с чем договор, заключенный с истцом, является ничтожным. Также указывает на отсутствие правовых оснований для удовлетворения требований о взыскании убытков, неустойки, компенсации морального вреда и судебных расходов. Просит снизить штрафные санкции в случае удовлетворения требований.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в судебное заседание не явился, извещен своевременно и надлежащим образом. До судебного заседания представлено заключение о наличии оснований для удовлетворения требований истца.

Выслушав лиц, участвующих в судебном заседании, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Так, из абзаца 1 статьи 309 ГК РФ следует, что обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий, не предусмотренный ГК РФ не допускаются (статья 310 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно п. п. 1, 2 ст. 786 ГК РФ 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.

В силу п. 1 ст. 793 ГК РФ в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную настоящим Кодексом, транспортными уставами, кодексами и иными законами, а также соглашением сторон.

В соответствии с п. 1 ст. 116 Воздушного кодекса РФ перевозчик несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузовладельцем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты.

В соответствии со ст. 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере ста рублей за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Пассажир также вправе потребовать от перевозчика возмещения ему убытков, причиненных в связи с просрочкой его доставки или багажа в пункт назначения, в полном объеме сверх предусмотренного настоящей статьей штрафа. Причиненные убытки возмещаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Согласно ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса РФ перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в следующих случаях: 1) нарушение 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;

2) отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;

3) если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц. Перевозчик не вправе относить услуги, указанные в пунктах 7 и 8 статьи 106.1 настоящего Кодекса, к особым условиям воздушной перевозки;

4) отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира;

5) отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106;

6) нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 настоящего Кодекса;

7) наличие в ручной клади, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Согласно п. 1.1 этой же статьи, бремя доказывания наличия оснований расторжения договора воздушной перевозки пассажира, предусмотренных п. 1 настоящей статьи, лежит на перевозчике.

Аналогичное правовое регулирование содержится в подпункте 1 пункта 230 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных приказом Минтранса России 28 июня 2007 г. N 82.

Согласно ч. 1 ст. 1068 ГК РФ юридическое лицо либо гражданин возмещает вред, причиненный его работником при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей.

Судом установлено, 19.10.2023 приобрел авиабилеты для себя и (после заключения брака .) по маршруту Екатеринбург -Красноярск - Пхукет - Красноярск - Екатеринбург, даты вылета 07.12.2023 и обратно 05.01.2024, цена билетов

в сумме _____ рублей оплачена _____. полностью, ответчиком в его адрес направлены маршрутные квитанции электронных билетов с указанием кода бронирования – SS5L4Z.

Впоследствии ответчиком ранее оплаченные билеты аннулированы с указанием на некорректное оформление. ПАО «Аэрофлот» возвращены _____ денежные средства в сумме _____ рублей. В качестве компенсации ПАО «Аэрофлот» предоставило истцу скидку в размере 30% от стоимости билета, со сроком действия 30 дней с даты его получения.

29.10.2023 _____ направил ПАО «Аэрофлот» претензию с требованием исправить несоответствия, которые обнаружили специалисты в его бронировании и восстановить бронь.

В связи с односторонним отказом ответчика от исполнения услуг авиаперевозки 26.11.2023 истец заключил новый договор воздушной перевозки с ответчиком на _____

_____, были приобретены билеты по маршруту: Красноярск – Пхукет, дата вылета 04.12.2023, и Пхукет – Москва – Красноярск, дата вылета 02.01.2024. Новому договору был присвоен номер бронирования T8NX52.

Стоимость приобретенных билетов составила _____ руб., что подтверждается маршрутными квитанциями, и сторонами не оспаривается.

28.01.2024 _____ направил в ПАО «Аэрофлот» претензию с требованием о возмещении разницы между билетами, которая оставлена ответчиком без удовлетворения.

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

Рассматривая заявленные требования, суд исходит из того, что размещенное на сайте ПАО «Аэрофлот» предложение в продаже авиабилетов, обращенное к неопределенному кругу лиц, содержало все существенные условия договора, в том числе и стоимость, в связи с чем приходит к выводу, что данная информация являлась публичной офертой, опубликованной на официальном сайте ответчика.

Доказательств наличия обстоятельств непреодолимой силы, которые бы могли служить основанием для освобождения ПАО «Аэрофлот» от ответственности, стороной ответчика не представлено.

Из письменных возражений ответчика следует, что отмена бронирования произошла из-за технического сбоя, по вине сотрудника авиакомпании, что не свидетельствует об обстоятельствах непреодолимой силы или ничтожности договора, а напротив, свидетельствует о том, что некорректное оформление билета произошло по вине ответчика, поскольку в соответствии с положениями ч. 1 ст. 1068 ГК РФ ответственность за совершение работником ответчика ошибки, повлекшей технический сбой при отображении некорректной цены перелета, лежит на перевозчике.

Кроме того, в ч. 1 ст. 107 ВК РФ приведен закрытый перечень оснований для расторжения Перевозчиком договора перевозки в одностороннем порядке. Такие основания, как "некорректное оформление билета" и "технический сбой" не предусмотрены действующим законодательством, как основание для отказа от договора по инициативе ответчика.

При таких обстоятельствах суд пришел к выводу, что в данном случае произошел односторонний отказ авиакомпании от заключенного договора перевозки, при фактическом отсутствии оснований для отказа от исполнения договора.

При этом, с учетом положений ст. 10 ГК РФ суд не усматривает злоупотребления правом со стороны истца, поскольку истец не мог знать, что предложенные перевозчиком на сайте тарифы являются ошибочными.

Спорные правоотношения регулируются общими нормами гражданского законодательства, определяющими право лица, которому причинен ущерб, на полное возмещение убытков (ст. ст. 15, 1064 ГК РФ), а также специальными, установленными Законом "О защите прав потребителей", устанавливающими обязанность причинителя вреда его полного возмещения, с учетом требований законодательства по возмещению убытков авиапассажирам (ст. ст. 2, 107 ВК РФ).

На основании изложенного, суд приходит к выводу о том, что в связи с односторонним отказом от исполнения условий договора перевозки по причине технического сбоя, имеет место быть факт нарушения прав потребителя, поскольку установлен факт наличия вины со стороны ответчика.

Следовательно, истцом понесены убытки по вине ответчика, которым доказательств невиновности, соответствующих критериям относимости и допустимости, установленных ст. ст. 59, 60 ГПК РФ, не представлено. Размер убытков, понесенных истцом, составляет стоимость билетов, приобретенных им 26.11.2023 в связи с отказом ответчика от выполнения услуги по перевозке, за вычетом стоимости аннулированных билетов, возвращенной ПАО «Аэрофлот» истцу, в связи с

чем с ПАО «Аэрофлот» в пользу
руб. (исходя из расчета:

. подлежат взысканию убытки в размере
).

2

Доводы ответчика о техническом сбое, в результате которого стоимость авиабилетов на сайте была отражена некорректно, являются несостоятельными, поскольку каких-либо доказательств в подтверждение данного обстоятельства ответчиком суду не представлено.

Доводы ответчика о ничтожности договора перевозки на основании ст. ст. 10, 168 Гражданского кодекса Российской Федерации, подлежат отклонению в силу следующего.

В силу положений ст. 168 Гражданского кодекса Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2 настоящей статьи или иным законом, сделка, нарушающая требования закона или иного правового акта, является оспоримой, если из закона не следует, что должны применяться другие последствия нарушения, не связанные с недействительностью сделки. Сделка, нарушающая требования закона или иного правового акта и при этом посягающая на публичные интересы либо права и охраняемые законом интересы третьих лиц, ничтожна, если из закона не следует, что такая сделка оспорима или должны применяться другие последствия нарушения, не связанные с недействительностью сделки.

В соответствии с положениями 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).

Согласно п. 1 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23.06.2015 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 п. 5 ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются, пока не доказано иное.

Если совершение сделки нарушает запрет, установленный п. 1 ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации, в зависимости от обстоятельств дела такая сделка может быть признана судом недействительной (п. 1 или п. 2 ст. 168 Гражданского кодекса Российской Федерации) (п. 7 указанного постановления).

Исходя из смысла приведенных выше правовых норм и разъяснений по их применению, под злоупотреблением правом понимается поведение управомоченного лица по осуществлению принадлежащего ему права, сопряженное с нарушением установленных в ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации пределов осуществления гражданских прав, осуществляемое с незаконной целью или незаконными средствами, нарушающее при этом права и законные интересы других лиц и причиняющее им вред или создающее для этого условия.

Доказательств осуществления истцом принадлежащих ему прав с незаконными целями или незаконными средствами, нарушающими права других лиц, в материалы дела не представлено. Злоупотребления правом со стороны истца в ходе рассмотрения дела судом не установлено, поскольку не представлено доказательств того, что истец при заключении договора должен был распознать наличие ошибки в публичной оферте.

Кроме того, встречный иск по ст. 178 ГК РФ ответчиком не подавался.

Согласно п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 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.

Учитывая, что в ходе судебного разбирательства установлено нарушение прав истицы, как потребителя, в силу ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей", она имеет право на компенсацию морального вреда.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости.

В связи с изложенным, руководствуясь требованиями разумности и справедливости, учитывая обстоятельства дела, суд полагает, что размер компенсации в сумме 5 000 рублей является объективно обоснованным и соответствующим характеру и степени причиненных истцу нравственных страданий, и отвечающим требованиям разумности и справедливости.

Согласно ч. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "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.

Поскольку требования в добровольном порядке ответчиком удовлетворены не были, на основании ч. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в сумме руб. (из расчета: (+ 5 000)/2). Однако, учитывая обстоятельства дела, заявленное представителем ответчика ходатайство о применении ст. 333 ГК РФ, а также то обстоятельство, что штраф является мерой ответственности, не должен вести к неосновательному обогащению стороны, суд приходит к выводу о том, что подлежащий уплате штраф несоразмерен последствиям нарушенного обязательства, отсутствие в действиях ответчика явной недобросовестности в смысле статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации, принимая во внимание принцип достижения баланса интересов сторон, принципы разумности и справедливости, суд полагает возможным снизить размер штрафа до руб.

Также с учетом положений ст. 98, ст. 100 ГПК РФ, с ответчика ПАО «Аэрофлот» в пользу Аксёнова Р.В. подлежат взысканию понесенные расходы на оплату юридической помощи, размер которых с учетом характера дела (небольшой сложности) и объема услуг (составление искового заявления), следует определить в сумме руб. (квитанция к приходному кассовому ордеру от 24.04.2024), а также почтовые расходы в сумме руб.

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ с ПАО «Аэрофлот» подлежит взысканию госпошлина в доход бюджета в размере 2 832 рублей.

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

РЕШИЛ:

Исковые требования – удовлетворить частично.

Взыскать с ПАО «Аэрофлот» (ИНН 7712040126) в пользу (паспорт №) убытки в размере руб., компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., расходы по оплате юридических услуг в размере руб., почтовые расходы в размере руб., штраф в размере руб., всего 110 511,90 руб.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с ПАО «Аэрофлот» (ИНН 7712040126) в доход местного бюджета государственную пошлину в сумме 2832 руб.

Решение суда может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд через Советский районный суд г. Красноярска в течение одного месяца со дня изготовления мотивированного решения.

Председательствующий

О.А. Яматина

Мотивированное решение изготовлено – 25.12.2024.

Копия верна судья О.А. Яматина