

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

30 марта 2026 года

город Ноябрьск

Мировой судья судебного участка № 4 судебного района Ноябрьского городского суда ЯНАО Геслер Е.В.,
при секретаре судебного заседания Есиной М.В.,
с участием истца
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело №2-0429-4/2026 по иску
к ООО «Северный ветер» о защите прав потребителя,

у с т а н о в и л:

обратилась в суд с вышеуказанным иском к ООО «Северный ветер», указав его обоснование, что 17.07.2025 года ей были приобретены авиабилеты на себя и ее несовершеннолетних детей
года рождения, и

года рождения, на рейс №4-503 по маршруту Сочи (Адлер) — Екатеринбург, стоимостью _____ рублей, который должен был состояться 21.08.2025 года в 21 час 55 минут по местному времени. Однако при регистрации на рейс представителем авиакомпании ей было заявлено, что свободных мест для посадки уже нет, и придется ждать другого рейса. Им были выданы новые авиабилеты на другой рейс №4-503, который вылетел 23.08.2025 года в 23 часа 55 минут. Перерыв в перевозке составил 50 часов, что подтверждено отметкой представителя авиакомпании на бланках авиабилетов, в связи с чем считает, что в соответствии с положениями ст.120 Воздушного кодекса РФ ответчик обязан выплатить штраф за просрочку доставки пассажиров в пункт назначения. Кроме того, по причине просрочки доставки в пункт назначения она и ее несовершеннолетние дети не смогли воспользоваться заранее приобретенными 17.07.2025 года авиабилетами из г.Екатеринбург к месту проживания в г.Ноябрьск по маршруту Екатеринбург — Сургут, стоимостью _____ рубля. Она была вынуждена купить новые билеты, чтобы доехать к месту своего жительства. Авиабилетов на прямой рейс не было, поэтому ей пришлось подбирать рейсы с пересадками, а именно: железнодорожные билеты на 24.08.2025 года по маршруту Екатеринбург — Тюмень, стоимостью _____ рублей, авиабилеты на 25.08.2025 года по маршруту Тюмень — Ноябрьск, стоимостью _____ рублей. По вине ответчика она понесла финансовые потери и понесла моральные страдания, так как переживала данные неудобства с двумя детьми. Направленная в адрес ответчика претензия не была удовлетворена ответчиком. Просит взыскать с ответчика компенсацию за просрочку доставки пассажира в пункт назначения в размере _____ рублей, стоимость

авиабилетов по маршруту Екатеринбург — Сургут в размере рублей, стоимость железнодорожных билетов по маршруту Екатеринбург — Тюмень в размере рублей, стоимость авиабилетов по маршруту Тюмень — Ноябрьск в размере рублей, компенсацию морального вреда в размере рублей, а также штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Истец в судебном заседании на исковых требованиях настаивала в полном объеме, пояснила, что 21.08.2025 года своевременно пришли с детьми на регистрацию на рейс по маршруту Сочи (Адлер) — Екатеринбург, где им сообщили о том, что регистрация прекращена, не назвав причину, сказали ждать представителя авиакомпании. Примерно через 20 минут пришел представитель авиакомпании и сказала, что мест на борту самолета нет. О том, что была произведена замена воздушного судна, им не сообщали. Отметку на билетах им поставили уже 23.08.2025 года. Ранее приобретенные билеты по маршруту Екатеринбург — Сургут она не вернула, поскольку они были невозвратные.

Ответчик извещен надлежащим образом, в судебное заседание представитель не явился, просил о рассмотрении дела в его отсутствие, представил письменное возражение, в которых просил в удовлетворении исковых требований отказать в полном объеме, указывая, что в связи с техническими особенностями воздушного судна оно было заменено на воздушное судно меньшей вместимости и пассажирам не удалось воспользоваться перелетом по маршруту Сочи (Адлер) — Екатеринбург 21.08.2025 года, им было предложено переоформить авиабилеты и вылететь другим рейсом 23.08.2025 года, с предложенным вариантом пассажиры согласились, билеты были им предоставлены, а также предоставлены проживание в отеле с питанием и трансфер аэропорт-отель-аэропорт. Перевозка пассажиров осуществлялась не единым маршрутом следования и состыковка рейсов осуществлялась самостоятельно, негативные последствия невозможности осуществления последующего перелета относятся к числу рисков пассажира. Приобретение иных билетов не могут быть признаны убытками. Также, в случае удовлетворения требований, ссылаясь на ст. 333 ГК РФ, просил снизить размер штрафа и компенсации морального вреда в связи с явной несоразмерностью заявленных сумм последствиям нарушения.

Представитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ЯНАО в судебное заседание не явился, был извещен надлежащим образом о рассмотрении дела, просил рассмотреть дело в отсутствие представителя, представил письменное заключение, в котором полагал исковые требования подлежащими удовлетворению в полном объеме.

В соответствии со ст. 167 ГПК РФ суд полагает возможным рассмотреть дело в отсутствие лиц, участвующих в деле.

Заслушав истца, исследовав материалы дела, мировой судья приходит к следующему.

Судом установлено, что 17.07.2025 года приобрела в ООО «Северный ветер» для себя и своих несовершеннолетних детей года рождения, и года рождения, авиабилеты на рейс №4-503 по маршруту Сочи (Адлер) — Екатеринбург, стоимостью рублей копеек, который должен был вылететь 21.08.2025 года в 21-55 час. (л.д. 19-21).

Между тем, указанным рейсом истец вместе со своими детьми не вылетели.

Как следует из пояснений истца, в день вылета истец со своими детьми заблаговременно приехали в аэропорт Сочи (Адлер), однако в регистрации на рейс им было отказано без объяснения причин, позже представитель авиакомпании сообщил им о том, что на борту самолета мест нет.

Согласно записи представителя авиакомпании на авиабилетах, в связи с заменой воздушного судна пассажирам не предоставлено место на рейсе 21.08.2025 года, пассажиры пересажены на рейс №4-503 23.08.2025 года (л.д. 19-21).

Вылет рейса №4-503 по маршруту Сочи (Адлер) — Екатеринбург состоялся 23.08.2025 года в 23-55 час. (л.д. 22-25).

В связи с указанными обстоятельствами истец со своими детьми пропустили оплаченный 17.07.2025 года рейс по маршруту Екатеринбург — Сургут, стоимостью рубля, с вылетом из г.Екатеринбург 22.08.2025 года в 10-05 час. (л.д. 26-30).

22.08.2025 года приобрела новые авиабилеты до г.Ноябрьск, стоимостью рублей, маршрутом Тюмень - Ноябрьск, поскольку иных авиабилетов не имелось (л.д. 35-39).

Поскольку вылет по приобретенным билетам должен был состояться из г.Тюмень, истец также понесла расходы на железнодорожные билеты на 24.08.2025 года по маршруту Екатеринбург — Тюмень, стоимостью рублей (л.д. 31-34).

21.11.2025 года направила в адрес ответчика претензию о возмещении вышеуказанных убытков, а также взыскании штрафа за задержку рейса на 50 часов в размере рублей. Претензия получена ответчиком 09.12.2025 года и оставлена без удовлетворения (л.д. 13-17).

Указанные обстоятельства послужили основанием для обращения в суд с исковым заявлением.

Согласно 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.

В соответствии со 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, кодексами и иными законами.

Аналогичные нормы содержатся и в ст. 103 Воздушного кодекса Российской Федерации, из которой следует, что 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 управомоченному им на получение багажа лицу.

Согласно положениям ст. 792 Гражданского кодекса Российской Федерации перевозчик обязан доставить груз, пассажира или багаж в пункт назначения в сроки, определенные в порядке, предусмотренном транспортными уставами, кодексами и иными законами, а при отсутствии таких сроков в разумный срок.

В силу ст. 793 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

Согласно ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности. Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства. Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство. Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на

рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

На основании п. 1, 2 ст. 393 Гражданского кодекса Российской Федерации должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства. Если иное не установлено законом, использование кредитором иных способов защиты нарушенных прав, предусмотренных законом или договором, не лишает его права требовать от должника возмещения убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства. Убытки определяются в соответствии с правилами, предусмотренными статьей 15 настоящего Кодекса. Возмещение убытков в полном размере означает, что в результате их возмещения кредитор должен быть поставлен в положение, в котором он находился бы, если бы обязательство было исполнено надлежащим образом.

Таким образом, законом установлена ответственность исполнителя за нарушение или ненадлежащее исполнение обязательств, в том числе в виде возмещения причиненных убытков, возникших вследствие ненадлежащего исполнения обязательств, кроме случаев, когда законом предусмотрены основания для освобождения от ответственности, например, в случаях неисполнения обязательства вследствие непреодолимой силы, к которым специальными нормами, регулирующими отношения по оказанию услуг перевозки воздушным транспортом, отнесены случаи устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна.

При этом п. 76 Общих правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82, установлено право перевозчика отменить, задержать рейс, указанный в билете, грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

Исходя из оснований и предмета заявленных требований, а также вышеприведенных норм материального права, обстоятельством, имеющим значение при разрешении заявленного спора, является установление причины задержки рейса и относится ли такая причина к обстоятельствам, освобождающим авиаперевозчика от ответственности перед пассажиром за возникшие у него убытки ввиду задержки рейса.

Мировым судьей ответчику указанные положения закона были разъяснены, и было предложено представить доказательства, подтверждающие наличие обстоятельств, освобождающих ответчика от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, а именно, что имели место обстоятельства непреодолимой силы, устранение неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или

здоровью пассажиров воздушного судна, либо иные обстоятельства, не зависящие от перевозчика, по состоянию на 21.08.2025 года.

В ответ на запрос ответчик предоставил сведения о том, что рейс №4-503 по маршруту Сочи — Екатеринбург 21.08.2025 года планировался к выполнению на воздушном судне с бортовым номером RA-73848, пассажиры по билетам № , не воспользовались перевозкой в связи с технической неисправностью воздушного судна с бортовым номером RA-73270 с меньшей компоновкой пассажирских мест, которая была вызвана поломкой вспомогательной силовой установки — нестабильная работа отбора воздуха.

К ответу на судебный запрос ответчиком приложены копии технического наземного журнала №G10113435 воздушного судна от 24.08.2025 года и 28.08.2025 года, а также сведения о наличии неисправности системы отбора воздуха ВС с бортовым номером RA-73270 от 23.08.2025 года, а не на дату вылета - 21.08.2025 года (л.д. 80-84).

При этом в ответе на запрос 25.03.2026 года ответчик указал, что рейс №4-503 по маршруту Сочи — Екатеринбург 21.08.2025 года планировался к выполнению на воздушном судне с бортовым номером RA-73270, регистрация и посадка на рейс были осуществлены в соответствии с расписанием, вылет рейса состоялся на 22 минуты позднее запланированного времени в связи со снятием трех мест багажа четырех не явившихся на посадку пассажиров, с приложением списка пассажиров рейса от 21.08.2025 года (л.д. 103).

Также по информации АО «Международный аэропорт Сочи», рейс №4-503 по маршруту Сочи — Екатеринбург 21.08.2025 года был задержан на 21 минуту по причине поиска багажа не явившихся пассажиров на посадку, рейс был выполнен на воздушном судне Аэробус 330-200 с номером RA-73270, что подтверждено актом о задержке рейса за 21.08.2025 года (л.д.101-102).

Таким образом, ответчик не представил доказательств, что обязательства по перевозке истца по оплаченным билетам (по заключенному с истцами договору перевозки) не могли быть исполнены по независящим от перевозчика обстоятельствам или обстоятельствам, исключаящим его вину.

Из материалов дела прямо усматривается, что истец заблаговременно приобрела авиабилеты по маршруту Сочи — Екатеринбург, и учитывая положения ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации, вправе была рассчитывать на надлежащее исполнение обязательств перевозчиком, на свое прибытие к месту назначения в указанное в билете время.

Учитывая изложенное, оценив имеющиеся в материалах дела доказательства, принимая во внимание отсутствие каких-либо доказательств того, что отказ в перевозке истцов имел место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика, мировой судья приходит к выводу о взыскании с ООО «Северный ветер» стоимости авиабилетов по маршруту Екатеринбург — Сургут и провоза багажа в размере рубля копейки,

железнодорожных билетов по маршруту Екатеринбург — Тюмень в размере рублей, авиабилетов по маршруту Тюмень — Ноябрьск в размере рублей.

Утверждения ответчика о том, что при покупке авиабилета по маршруту Екатеринбург — Сургут истец должна была учитывать, что приобретает билет сторонней авиакомпании, данная стыковка определялась истцом лично, оформлялась отдельными билетами, данный рейс не входит в зону ответственности ООО «Северный ветер», судом отклоняются.

Действительно, в п. 117 Правил N 82 не предусмотрена обязанность перевозчика обеспечивать стыковку рейсов, на которые приобретены разные авиабилеты (билеты разных перевозчиков).

В условиях, когда перевозка пассажира оформлялась не единым маршрутом следования и состыковка рейсов осуществлялась самостоятельно, негативные последствия невозможности осуществления последующего перелета по причинам, не связанным с неправомерными действиями перевозчика, относятся к числу рисков пассажира.

Однако судом достоверно установлено, что негативные последствия для пассажиров наступили в виду невозможности осуществления последующего перелета по причинам, связанным с действиями перевозчика.

При надлежащем исполнении ответчиком своих обязательств определенное истцом время стыковки было достаточным (учитывая прибытие в Екатеринбург в 03-35 час. 22.08.2025 года) и позволяло ей своевременно прибыть для регистрации на рейс 22.08.2025 года в 10-05 час., иное представителем авиакомпании не обосновано.

Кроме того, из-за ненадлежащего исполнения ответчиком обязательств по договору перевозки, истец понесла дополнительные убытки по приобретению билетов до места своего проживания, которые подлежат возмещению в полном объеме.

Разрешая исковые требования о взыскании с ответчика компенсации за просрочку доставки пассажиров в соответствии со ст. 120 Воздушного кодекса Российской Федерации суд приходит к выводу об отказе в их удовлетворении.

Из изложенных в иске обстоятельств следует, что истцом заявлено требование о взыскании с ответчика штрафа в связи с нарушением последним срока начала оказания услуги авиаперевозки, перерыв в которой составил 50 часов.

Вместе с тем, ни Воздушным кодексом Российской Федерации, ни иными актами в области авиационных перевозок не предусмотрена ответственность перевозчика за нарушение срока начала оказания услуг, а ст. 120 Воздушного кодекса Российской Федерации указывает лишь на ответственность перевозчика за опоздание прибытия транспортного средства в пункт назначения. Следовательно, положения ст. 120 Воздушного кодекса Российской Федерации в данном случае не применимы, спорные правоотношения сторон в части нарушения ответчиком срока начала

оказания услуги авиаперевозки подлежат регулированию в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В силу положений Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 года № 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. 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.

Учитывая, что права истца как потребителя были нарушены ответчиком, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию компенсация морального вреда.

При взыскании компенсации морального вреда мировой судья исходит из фактических обстоятельств дела, степени вины ответчика, требований разумности и справедливости, и считает возможным взыскать с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда в размере _____ рублей.

Согласно 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.

На основании указанной нормы с ООО «Северный ветер» в пользу истца подлежит взысканию штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере _____ рублей копеек, что соответствует 50% от удовлетворенной суммы исковых требований ((_____ + _____ + _____) : 2).

Оснований для снижения размера штрафа вопреки доводам ответчика с учетом конкретных обстоятельств дела мировой судья не усматривает.

Исходя из положений ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, поскольку государственная пошлина при подаче искового заявления истцом оплачена не была, истец освобожден от уплаты государственной пошлины, учитывая, что исковые требования удовлетворены, государственная пошлина подлежит взысканию с ответчика в доход местного бюджета в размере _____ рублей (_____ рублей за требование имущественного характера, подлежащее оценке, и _____ рублей за требование неимущественного характера, подлежащее оценке).

Руководствуясь статьями 194-198, частью 3 статьи 199 Гражданского процессуального кодекса РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования _____ к ООО «Северный ветер» о защите прав потребителя удовлетворить частично.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Северный ветер» (ИНН 7733646084) в пользу _____ (ИНН 890507882180) стоимость авиабилетов по маршруту Екатеринбург — Сургут и провоза багажа в размере _____ рубля _____ копейки, стоимость железнодорожных билетов по маршруту Екатеринбург — Тюмень в размере _____ рублей, стоимость авиабилетов по маршруту Тюмень — Ноябрьск в размере _____ рублей, компенсацию морального вреда в размере _____ рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере _____ рублей _____ копеек, всего взыскать _____ (_____) рублей _____ копеек.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Северный ветер» (ИНН 7733646084) в доход бюджета государственную пошлину в размере _____ (_____) рублей.

Реквизиты для оплаты государственной пошлины: получатель Управление Федерального казначейства по Тульской области (Межрегиональная инспекция Федеральной налоговой службы по управлению долгом), Счёт: № _____, Корр. счёт: № _____, Банк: _____

_____, БИК: _____, ИНН: _____), КПП: _____, ОКТМО: _____, КБК: _____), УИН _____

Разъяснить, что в соответствии с частями 3-5 статьи 199 Гражданского процессуального кодекса РФ мировой судья может не составлять мотивированное решение суда по рассмотренному им делу.

Мировой судья обязан составить мотивированное решение суда по рассмотренному им делу в случае поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда, которое может быть подано:

1) в течение трех дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании;

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

Мировой судья составляет мотивированное решение суда в течение десяти дней со дня поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда.

Решение может быть обжаловано в Ноябрьский городской суд в течение месяца со дня составления мотивированного решения с подачей апелляционной жалобы через мирового судью.

Мировой судья
Копия верна
Мировой судья



Е.В. Геслер

Е.В. Геслер

Мотивированное решение составлено 12 мая 2026 года.