

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

г. Барнаул

06 марта 2023 года

Мировой судья судебного участка №10 Индустриального района г. Барнаула Алтайского края Хамицкая Т.А.,  
при секретаре Бебеховой Ю.С.,  
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску [REDACTED]  
к обществу с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «Победа» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

[REDACTED] обратился к мировому судье с иском к обществу с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «Победа» (далее по тексту – ООО «Авиакомпания «Победа», авиакомпания) о защите прав потребителя. В обоснование иска указал, что 05 июля 2022 года при оформлении им билетов на рейсы DP 455 и DP456 по маршруту следования Барнаул – Москва-Барнаул на сайте ООО «Авиакомпания «Победа» произошел технический сбой, в связи с чем процесс оформления был прерван. При повторном обращении к оформлению билетов на сайте авиакомпании появилась информация об отсутствии мест на необходимые рейсы и даты. В это же время на сайте www.kupibilet.ru он смог оформить билеты на те же рейсы и даты, оплатив сумму в размере 37 641 руб., распечатал билеты и воспользовался услугами авиаперевозки рейсами DP 455 и DP 456 на 06 и 10 июля 2022 года. При проверке банковского счета ему стало известно, что 05 июля 2022 года в счет оплаты билетов на сайте – ООО «Авиакомпания «Победа» с его счета были списаны денежные средства в сумме 37 492 руб. При этом от авиакомпании он не получал информацию о состоявшемся бронировании, на его электронную почту не поступили чек об оплате, а также электронные билеты. Претензия, направленная в адрес ООО «Авиакомпания «Победа», оставлена без удовлетворения.

[REDACTED] просил взыскать с ООО «Авиакомпания «Победа» денежную сумму, списанную за билеты, в размере 37 492 руб., неустойку в размере 23 245 руб. 04 коп., компенсацию морального вреда в размере 50 000 руб., штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке, почтовые расходы в размере 730 руб.

В судебном заседании [REDACTED] заявленные требования поддержал.

Представитель ООО «Авиакомпания «Победа» в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом. В письменном возражении на иск, просил в удовлетворении требований отказать ввиду недоказанности факта произошедшего технического сбоя; в случае удовлетворения иска снизить размер неустойки и пени на основании ст.333 ГК РФ.

Представители третьих лиц Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия по городу Москве, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия по Алтайскому краю в судебное заседание не явились, извещены надлежащим образом.

Изучив материалы дела, выслушав истца [REDACTED], мировой судья приходит к выводу о наличии оснований для частичного удовлетворения заявленных требований.

В силу п. 1 ст. 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года №2300-1 (далее - Закон №2300-1), 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



заклучен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Из положений абз. 1 п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» следует, что, если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

В силу п.1.1 ст.103 Воздушного кодекса Российской Федерации перевозчик или уполномоченное им лицо обязаны информировать пассажира об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе об условии о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира или невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, а также об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы до заключения договора воздушной перевозки пассажира.

Согласно п. п. 8, 9 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 г. №82 (далее по тексту – «Правила»), закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату (далее - бронирование) является обязательным условием перевозки воздушным транспортом пассажира багажа, груза. При бронировании, как правило, используются автоматизированные системы бронирования.

В соответствии с п. 10 Правил бронирование должно быть отражено в системе бронирования перевозчика. Информация о произведенном бронировании должна быть предоставлена перевозчиком или уполномоченным агентом пассажиру, грузоотправителю.

В силу требований пункта 37 названных Правил при оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент обязан предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию: указанную в оформленном перевозочном документе; об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, особых условиях перевозки багажа и т.д.; об условиях применения тарифа; о правилах перевозчика; о перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку; о способе проезда до аэропорта отправления; о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс; об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством Российской Федерации; о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа; об условиях обслуживания на борту воздушного судна; о типе воздушного судна.

Как следует из материалов дела и пояснений истца, 05 июля 2022 года в 08 час. 56 мин. на интернет-сайте ООО «Авиакомпания «Победа» им было оформлено бронирование билетов на рейсы DP 455 и DP456 по маршруту следования Барнаул – Москва-Барнаул на имя [имя] и [фамилия], стоимость билетов составляла 37 492 руб.

Истец указывает, что ввиду некачественной работы сайта им не было получено подтверждение факта бронирования и маршрутных квитанций, в связи с чем в этот же день на сайте [www.kupibilet.ru](http://www.kupibilet.ru) им повторно оформлены билеты на имя указанных





пассажиров на эти же рейсы. Стоимость билетов при повторном оформлении составила 37 641 руб. Указанные билеты им распечатаны, предъявлены перевозчику, на их основании договор перевозки исполнен.

Факт оплаты билетов, стоимостью 37 492 руб. и 37 641 руб., подтверждается выпиской по карте АО «Альфа-Банк».

Ответчик по делу не отрицает, что на рейсы DP456 (06 июля 2022 года) и DP 455 (10 июля 2022 года) по маршруту следования Барнаул – Москва-Барнаул на имя истца были приобретены билеты дважды. Фактически пассажиры воспользовались оплаченными билетами по брони на сайте [www.kupibilet.ru](http://www.kupibilet.ru).

Данные обстоятельства подтверждаются и копией претензии, направленной в адрес ответчика.

Обращаясь в суд с исковым заявлением, истец ссылаясь на то, что ООО «Авиакомпания «Победа» не предоставила ему информацию о состоявшемся бронировании, не направила маршрут/квитанции либо билеты в электронной форме.

Возражая против удовлетворения иска, представитель ответчика указывал, что факт технического сбоя в системе бронирования истцом не доказан, равно как не доказан факт неполучения информации о состоявшемся бронировании, электронных билетов.

Между тем в силу положений ст.56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, положений Закона о защите прав потребителя, п.28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» обязанность доказать факт оказания услуги надлежащего качества возлагается на исполнителя услуги.

Доказательств, подтверждающих уведомление истца о состоявшемся бронировании на сайте ООО «Авиакомпания «Победа», сообщения ему информации, указанной в оформленном перевозочном документе, направления в его адрес маршрут/квитанций, электронных билетов, ответчиком не представлено.

Поскольку по делу установлено, что ответчик ООО «Авиакомпания «Победа» не информировало истца о состоявшемся бронировании, не направило в адрес истца маршрут/квитанции либо электронные билеты, подтверждающие право на перевозку, то истец вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата денежной суммы, уплаченной за билеты.

На основании изложенного, требования истца о взыскании с ответчика суммы в размере 37 492 руб. подлежат удовлетворению.

В соответствии с п. 3, п. 4 ст. 23.1 Закона №2300-1 требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Статьей 127.1 Воздушного кодекса Российской Федерации предусмотрен срок рассмотрения претензии к перевозчику - тридцать дней со дня поступления претензии.

Претензия истца, направленная в адрес ответчика, поступила 31 августа 2022 года (65604374044133).

Срок выполнения требования о возврате денежных средств истек 30 сентября 2022 года.

На день рассмотрения дела (06 марта 2023 года) требования истца о возврате денежной суммы за оказанную услугу не удовлетворены.





Таким образом, период просрочки составил 157 дней (с 01 октября 2022 года по 06 марта 2023 года), размер неустойки – 23 245 руб. 04 коп. (исходя из требований истца).

Представителем ответчика в письменном отзыве было заявлено о применении ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации.

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

Разрешая заявленные иски в части взыскания неустойки, суд, с учетом срока и последствий нарушения обязательства, положений ст.333 Гражданского кодекса Российской Федерации полагает возможным снизить размер неустойки, взыскав с ответчика в пользу истца неустойку в размере 18 000 руб.

В соответствии с положениями пункта 1 статьи 15 Закона №2300-1 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.

Согласно разъяснениям, содержащимся в п.45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 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.

Принимая во внимание конкретные обстоятельства дела, характер причиненных нравственных страданий, выразившихся в переживании из-за необоснованного отказа в возврате денежных средств, степень вины нарушителя, требования разумности и справедливости, мировой судья полагает необходимым взыскать в пользу истца компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб.

Согласно пункту 6 статьи 13 Закона № 2300-1 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

По настоящему делу в пользу истца присуждена сумма в размере 60 492 руб. (37 492 руб. 52 коп. +18 000 руб. +5000 руб.), ½ от которой составляет 30 246 руб.

Представителем ответчика в письменном отзыве было заявлено о применении ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Разрешая заявленные иски в части взыскания штрафа, суд, с учетом положений ст.333 Гражданского кодекса Российской Федерации полагает возможным снизить размер штрафа, взыскав с ответчика в пользу истца штраф в размере 25 000 руб.

В силу части 1 статьи 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации 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.

На основании изложенного, в пользу истца с ответчика ООО «Авиакомпания «Победа» подлежат взысканию почтовые расходы в размере 730 руб.

Поскольку истец от уплаты государственной пошлины освобожден, государственная пошлина в размере 2 224 руб. 76 коп. (1924 руб. 76 коп. +300 руб.) на основании ст.103 ГПК РФ подлежит взысканию с ответчика в доход местного бюджета.

руководствуясь ст.ст. 98, 194-198 Гражданского процессуального кодекса





Российской Федерации, мировой судья

РЕШИЛ:

Иск [Имя] удовлетворить частично.

Взыскать в пользу [Имя] с общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «Победа» (ИНН 9706001313) денежную сумму в размере 37 492 руб., неустойку в размере 18 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб., штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке в размере 25 000 руб., почтовые расходы в размере 730 руб., всего 86 222 руб.

В удовлетворении остальной части требований отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «Победа» (ИНН 9706001313) в доход местного бюджета муниципального образования городского округа город Барнаул государственную пошлину в размере 2 224 руб. 76 коп.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Индустриальный районный суд г.Барнаула через мирового судью в течение месяца со дня его принятия в окончательной форме.

Лица, участвующие в деле и их представители вправе подать заявление о составлении мотивированного решения в течение трех дней со дня объявления резолютивной части решения, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании и 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 пяти дней со дня поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда.

Мировой судья



Т.А. Хамицкая

Мотивированное решение изготовлено 11 апреля 2023 года.

решение № 04/23  
1.12.23  
Бедехов И.С.

