

МЕЩАНСКИЙ РАЙОННЫЙ СУД ГОРОДА МОСКВЫ

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

19 декабря 2016 года г. Москва

Мещанский районный суд г. Москвы в составе председательствующего судьи Пивоваровой Я.Г., при секретаре Г.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело N 2-19707/2016 по иску Г.А.В.к АО "Российские железные дороги", АО "ФПК" о защите прав потребителя, признании незаконным требования, признании права на зачисление баллов за совершение поездки, компенсации морального вреда,

установил:

Г.А.В. обратился в суд с иском к АО "Российские железные дороги", АО "ФПК" о защите прав потребителя, признании незаконным требования, признании права на зачисление баллов за совершение поездки, компенсации морального вреда.

В обоснование заявленных требований истец указал, что 24 ноября 2015 года он зарегистрировался на сайте www.rzd-bonus.ru и, приняв соответствующие правила, стал участником программы лояльности ОАО "РЖД".

Как указал истец, 9 июля 2016 года на его электронный адрес было направлено уведомление о вступлении в действие с 7 июля 2016 года новых правил программы лояльности, при этом в пункте 4 уведомления со ссылкой на пункт 4.1.1. правил было указано, что баллы программы с 1 августа 2016 года начисляются за поездки в поездах "Аллегро".

Между тем, указывает истец, из пункта 4.1.1. правил не усматривается, что баллы за поездки на поездах "Аллегро" начисляются именно с 1 августа 2016 года.

Г.А.В. отмечает, что 7 июля 2016 года, в день вступления в силу новых правил, он совершил поездку на поезде "Аллегро" по маршруту "Санкт-Петербург - Хельсинки"; по истечении указанного в правилах периода времени для зачисления баллов за поездку, истец осуществил действие зачета поездки в личном кабинете на сайте, однако, получил отказ в зачислении баллов вследствие отсутствия соответствующего маршрута. Направил обращение по форме обратной связи с просьбой разъяснить причины отказа в зачете баллов, истец получил ответ о том, что поездки в поездах "Аллегро" засчитываются только с 1 августа 2016 года.

Вместе с тем, указывает истец, в правилах нет какого-либо указания на дату, с которой начинается зачисление бонусов за поездки на поездах "Аллегро", а также отсылочной нормы на какие-либо письменные уведомления, устанавливающие дополнительные требования к участию в Программе лояльности, в связи с чем, истец считает датой начала зачисления бонусов за поездки на поездах "Аллегро" 7 июля 2016 года, то есть дату вступления в силу новых правил.

В этой связи истец считает недействительным пункт 4 уведомления, полученного 9 июля 2016 года, и полагает, что ответчик в рамках программы "РЖД Бонус" не вправе осуществлять зачет баллов за совершенные на поездах "Аллегро" поездки только с 1

августа 2016 года и обязана осуществить такой зачет с 7 июля 2016 года, в частности, за поездку на поезде "Аллегро" по маршруту "Санкт-Петербург - Хельсинки".

Кроме того, указывает истец, своими действиями ответчик причинил моральный вред, поскольку направил в адрес истца несвоевременный ответ об отказе в зачислении баллов с 7 июля 2016 года, что нарушило право Г.А.В. на своевременное и справедливое рассмотрение его обращения. Ответ на обращение был существенно задержан, а извинения не были принесены, в ответе, полученном на обращение, не было приведено какой-либо весомой аргументации правовой позиции компании, и, учитывая, что переписка с ответчиком велась на протяжении двух месяцев, истец указывает, что ему был и причинены нравственные страдания, а потому в его пользу надлежит взыскать компенсацию морального вреда.

Определением суда от 6 декабря 2016 года к участию в настоящем деле в качестве соответчика привлечено АО "ФПК".

Таким образом, с учетом уточненного иска, истец просит суд признать недействительным требование АО "ФПК" в рамках программы лояльности "РЖД Бонус", содержащееся в пункте 4 письменного уведомления от 9 июля 2016 года о вступлении в силу с 7 июля 2016 года правил программы лояльности "РЖД Бонус" об установлении даты - 1 августа 2016 года для зачисления баллов за поездки на поездах "Аллегро"; признать право истца на зачисление баллов за совершение 7 июля 2016 года поездки на поезде "Аллегро" по маршруту "Санкт-Петербург - Хельсинки" и обязать АО "ФПК" зачислить на виртуальный счет истца установленное количество бонусных баллов за совершение данной поездки; взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере 999 999 рублей.

Истец в судебное заседание не явился, о времени и месте судебного разбирательства извещен надлежащим образом, направил в адрес суда заявление с просьбой о рассмотрении дела в его отсутствие.

Представитель ответчика АО "ФПК" Л.Е.В., действующая на основании доверенности, в судебное заседание явилась, исковые требования не признала со ссылкой на возражения на исковое заявление.

Представитель ответчика АО "РЖД" К.Н.Г., действующая на основании доверенности, в судебное заседание явилась, исковые требования не признала, просила отказать в удовлетворении исковых требований к АО "РЖД", как к ненадлежащему ответчику.

Выслушав лиц, участвующих в деле, проверив письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Как усматривается из материалов дела и установлено судом, АО "Федеральная пассажирская компания" (АО "ФПК") создана согласно программе структурной реформы на железнодорожном транспорте и является дочерним предприятием ОАО "РЖД", занимающимся деятельностью в сфере железнодорожных пассажирских перевозок дальнего следования.

АО "ФПК" предоставляет услуги по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования в поездах дальнего следования по территории Российской Федерации и в международном сообщении.

В АО "ФПК" действует программа лояльности "РЖД Бонус" холдинга "РЖД" (далее - Программа). Участие в программе лояльности регулируется "Правилами Программы лояльности "РЖД Бонус" холдинга РЖД" (далее - Правила), размещенной в сети интернет на сайте www.rzd-bonus.ru.

Правила Программы лояльности холдинга "РЖД" является основным документом, регулирующим взаимоотношения участников и организаторов программы "РЖД Бонус". При регистрации на сайте участник подтверждает, что ознакомлен с Правилами Программы, размещенными на сайте, и согласен с ними.

В рамках названной Программы ответчик безвозмездно предоставляет ее участникам бонусные баллы за поездки, которые участник может обменять в соответствии с условиями Программы на бонусные вознаграждения - проезд с предоставлением скидки от стоимости проездного документа (билета).

Согласно п. 4.1.1 Правил, баллы начисляются за оплаченные и фактически совершенные участником Программы поездки в поездах АО "ФПК" и партнеров.

АО "ФПК" в соответствии с положениями раздела 2 Правил Программы является как оператором Программы, так и партнером Программы - юридическим лицом, за использование услуг которого участнику Программы начисляются баллы и предоставляется премиальная услуга.

Участие в программе является бесплатным (п. 3.1.1. Правил). Участником программы может стать любое физическое лицо (п. 3.1.2. Правил). Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться на веб-сайте Программы путем заполнения регистрационной формы и получить идентификационный номер участника (п. 3.1.3.).

В соответствии с п. 3.2.3 Правил, регистрируясь в Программе, участник подтверждает согласие с условиями Программы, включая согласие получить информацию о Программе по указанным участником контактным данным.

В соответствии с п. 1.2. Правил Программы, участие в Программе является подтверждением ознакомлением и согласия участника Программы со всеми положениями Правил.

В соответствии с п. 5.1.5 Правил партнеры в рамках Программы оставляют за собой право потребовать подтверждения идентификации любого лица, желающего воспользоваться услугами Программы, и отказать в предоставлении таких услуг в случае невозможности предоставления подтверждения.

В соответствии с п. 7.2 Правил программы, партнеры оставляют за собой право осуществлять временную остановку действия (или закрытие) персонального счета, а также частичное или полное ограничение транзакций.

Кроме того, согласно п. 1.9 Правил, в Правила могут вноситься изменения в любое время без предварительного уведомления участников Программы.

В соответствии с пунктом 1.4. Правил Программы, актуальный текст Правил, а также условия начисления баллов, стоимость премиальной услуги в баллах, ограничения и допущения для оформления премиальной услуги, и т.п. размещаются на веб-сайте Программы.

Судом установлено, что Г.А.В. является участником Программы лояльности "РЖД Бонус", имеет регистрационный номер участника ****, что подтверждается данными страницы участника, размещенными в АСУ МД Подсистема лояльности.

07.07.2016 на официальном сайте Программы лояльности "РЖД Бонус" были размещены Правила Программы в новой редакции. В соответствии с п. 4.1.1. Правил в новой редакции, к поездам, за поездки в которых участникам начисляются бонусные баллы, были добавлены поезда "Аллегро" ДОСС (поезда формирования Дирекции скоростного сообщения - филиала ОАО "РЖД").

Одновременно с размещением новой редакции Правил Программы, на сайте была размещена информация в соответствии с п. 1.4 Правил об условиях начисления баллов, ограничениях и допущениях оформления премиальных услуг, а именно: информация о том, что баллы программы за поездки в поездах "Аллегро" начисляются с 01 августа 2016 г.

Одновременно участникам Программы была направлена соответствующая информация на адреса электронной почты, указанные при регистрации.

Информация о включении в Программу "РЖД Бонус" поездов "Аллегро" и начале начисления баллов за поездки с 01.08.2016 была направлена истцу.

Как следует из искового заявления, 07.07.2016 года истец совершил поездку на поезде "Аллегро" по маршруту "Санкт-Петербург-Хельсинки", таким образом, при планировании и совершении поездки истец не знал и не мог знать о том, что поезда "Аллегро" будут включены в Программу "РЖД Бонус".

Об изменении Правил программы и начале начисления баллов с 01.08.2016 истцу стало известно 09.07.2016 г., при получении им электронного уведомления.

Таким образом, об изменениях Правил Программы и начале начисления баллов истец был уведомлен, что не оспаривается самим истцом. Кроме того, информированность истца о начале начисления баллов подтверждается также его перепиской с оператором Программы, из которой следует, что он знает об условиях начала начисления баллов в соответствии с изменениями Программы, но с такими условиями не согласен.

Между тем, в соответствии с п. 3.2.3 Правил, регистрируясь в Программе, участник подтверждает согласие с условиями Программы, включая согласие получить информацию о Программе по указанным участником контактными данными.

В соответствии с п. 1.2. Правил Программы, участие в Программе является подтверждением ознакомлением и согласия участника Программы со всеми положениями Правил.

Истец, зарегистрировавшись на сайте бонусной программы лояльности "РЖД Бонус" согласился с Правилами Программы лояльности "РЖД Бонус" холдинга РЖД", регламентирующей взаимоотношения участников и организаторов программы "РЖД Бонус".

Правила бонусной программы могут изменяться в любое время без предварительного уведомления участников Программы (п. 1.9 Правил), партнеры, предоставляющие бонусные услуги, вправе осуществлять временную остановку действия или закрытие персонального счета, а также частичное или полное ограничение транзакций (п. 7.2 Правил).

В соответствии с пунктом 1.4. Правил Программы, условия начисления баллов, стоимость премиальной услуги в баллах, ограничения и допущения для оформления

премиальной услуги, и т.д. содержатся не только в тексте Программы, но и размещаются на веб-сайте Программы.

Таким образом, суд приходит к выводу о том, что, поскольку Правилами Программы предусмотрена возможность размещения новых условий начисления баллов не только в тексте Программы, но и на веб-сайте программы, учитывая, что истец дал согласие на условия Правила Программы лояльности, суд приходит к выводу о необоснованности доводов истца о возможности начисления баллов не с 1 августа 2016 года, а с 7 июля 2016 года, поскольку это противоречило бы новому порядку начисления баллов, установленному ответчиком.

Кроме того, в соответствии с преамбулой Федерального закона N 2300-1 от 07 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами 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), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Таким образом, характерным признаком договорных отношений с участием потребителей, регулирование которых носит специальный характер, является их возмездность, то есть наличие договорного условия об обязанности потребителя оплатить товары (работы, услуги) для личных нужд.

В соответствии со статьей 420 ГК РФ, договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей. К договорам применяются правила о двух- и многосторонних сделках, предусмотренные главой 9 ГК РФ. К обязательствам, возникшим из договора, применяются общие положения об обязательствах (статьи 307 - 419), если иное не предусмотрено правилами главы 27 ГК РФ и правилами об отдельных видах договоров, содержащимися в ГК РФ.

Из приведенной нормы следует, что договор предполагает наличие у его сторон взаимных прав и обязанностей. Между тем, программа, к которой присоединился истец, не предполагает возложение каких-либо обязанностей ни на истца, ни на ответчика.

Согласно данной программе, у пассажира возникает только право зарегистрироваться в Программе и получить бонусную поездку, и не возникает каких-либо обязанностей.

Программа создана с целью поощрения пассажиров, часто пользующихся услугами железнодорожного транспорта.

Гражданским законодательством не установлены ограничения по включению в подобную поощрительную программу каких-либо условий, то есть правил предоставления бесплатных услуг, с учетом того, что условием Программы является предоставление премиальных билетов по соответствующей процедуре, неизменность которой Программой не предусмотрена.

Таким образом, Программа лояльности "РЖД" Бонус" является поощрительной, и ее нельзя рассматривать как договор между сторонами, в связи с чем, суд приходит к выводу об отсутствии оснований для возложения на сторону ответчика обязанности по начислению на виртуальный счет истца установленное количество баллов за поездку, которую он совершил в период, предшествующий дате, с которой ответчиком осуществляются подобные начисления.

В соответствии со статьей 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

Доводы истца о том, что действиями ответчика ему причинен моральный вред, не нашли своего подтверждения в судебном заседании, учитывая также, что ответчиком не было допущено нарушения имущественных и неимущественных прав истца, а истцом не представлено доказательств наличия каких-либо нравственных или физических страданий по вине ответчиков, суд, оценивая все доказательства в совокупности, не находит оснований для удовлетворения требований о компенсации морального вреда.

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

решил:

В удовлетворении исковых требований Г.А.В. к АО "Российские железные дороги", АО "ФПК" о защите прав потребителя, признании незаконным требования, признании права на зачисление баллов за совершение поездки, компенсации морального вреда - отказать в полном объеме.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд в течение месяца со дня принятия решения судом в окончательной форме.

Судья
Я.Г.ПИВОВАРОВА