

**РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

10 февраля 2020 года

г. Москва

Резолютивная часть решения объявлена 10 февраля 2020 года

Решение изготовлено в полном объеме 17 февраля 2020 года

Пресненский районный суд г. Москвы, в составе: председательствующего судьи Кирьянен Э.Д.,
при секретаре Тюрморезове А.И.,
с участием представителя ответчика Семеновской О.В.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-830/2020 по иску Мурманской региональной общественной организации защиты прав потребителей «РЕЗОНАНС» к ПАО «АЭРОФЛОТ» о защите прав неопределенного круга потребителей,

установил:

Мурманская региональная общественная организация защиты прав потребителей «РЕЗОНАНС» обратилось в суд с иском к ПАО «АЭРОФЛОТ», просит суд признать противоправными действия ПАО «Аэрофлот» выразившиеся в массовом обмане потребителей при начислении Миль, а именно - умышленном недоначислении Миль потребителям, являющимся участниками Программы и осуществившим в 2018 - дата перелеты рейсами ПАО «Аэрофлот» по маршрутам, составной частью которых являлся перелет между адрес и адрес, при том условии, что данные потребители следовали по авиабилетам, приобретенным на весь маршрут по тарифам «Эконом-Оптимум» либо «Эконом-Максимум», а также тарифу «Эконом-Бюджет», если при покупке авиабилета потребителю предоставлялась информация о начислении по данному тарифу Миль в размере 100 и более процентов от расстояния в милях между начальным и конечным пунктами маршрута.

Признать противоправными действия (бездействие) ПАО «Аэрофлот», выразившиеся в недоведении до потребителей полной и достоверной информации об условиях начисления Миль за перелеты по направлениям-исключениям (Москва - Ростов-на-Дону - Москва, Москва - Казань - Москва, Хабаровск - Южно-Сахалинск - Хабаровск) в случаях, когда эти перелеты являются составной частью другого маршрута.

Возложить на ПАО «Аэрофлот» обязанность прекратить данные противоправные действия (бездействие) путем размещения соответствующей информации на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в наглядной и доступной форме.

Признать противоправными действия ПАО «Аэрофлот», выразившиеся в предоставлении потребителям работниками контактного центра «Аэрофлот Бонус» недостоверной информации о количестве Миль, полагающихся за совершенные перелеты между адрес и адрес по тарифам «Эконом-Максимум» и «Эконом-Оптимум» в случаях, когда эти перелеты являлись составной частью более протяженного маршрута.

Возложить на ПАО «Аэрофлот» обязанность прекратить данные противоправные действия путем доведения до всех работников контактного центра «Аэрофлот Бонус»

информации об имевшей место до дата некорректной работе системы автоматического начисления Миль, а также обязанность обеспечения контроля за предоставлением соответствующей достоверной информации потребителям, обратившимся в контактный центр с вопросами о проверке правильности начисления Миль за совершенные перелеты.

В соответствии с требованиями статьи 46 Закона возложить на ПАО «Аэрофлот» обязанность доведения решения суда по настоящему делу до сведения потребителей путем размещения информации о нем на сайте ПАО «Аэрофлот» в наглядной и доступной форме, а также направления каждому участнику Программы соответствующих СМС-уведомлений и писем по электронной почте.

В обоснование требований ссылается на то, что от фио в МРОО ЗПП «Резонанс» поступило обращение о совершении ПАО «Аэрофлот» противоправных действий, выразившихся в массовом обмане потребителей при начислении «Миль» в рамках программы «Аэрофлот Бонус» и предоставлении потребителям работниками контактного центра «Аэрофлот Бонус» недостоверной информации о количестве Миль, полагающихся за совершенные перелеты.

Представитель истца не явился, извещен, суд с учетом мнения представителя ответчика считает возможным рассмотреть дело в отсутствие истца.

Представитель ответчика по доверенности явился, требования не признал по доводам, изложенным в отзыве на иск.

Суд, выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав материалы дела, приходит к следующим выводам.

В соответствии со ст. 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» уполномоченный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

Судом установлено и из материалов дела следует, что фио, фио, зарегистрированы в программе "Аэрофлот Бонус".

Начисление и аннулирование миль (бонусных баллов) в программе производится согласно установленным Правилам, которые опубликованы на официальном сайте "Аэрофлот Бонус".

Указанные Правила программы "Аэрофлот Бонус" являются публичной офертой ПАО "Аэрофлот", адресованной всем заинтересованным лицам, на участие в программе "Аэрофлот Бонус" на определенных в настоящих Правилах условиях.

Совершая акцепт, участник подтверждает, что он полностью и безоговорочно согласен со всеми условиями настоящей оферты.

Программа "Аэрофлот Бонус" является маркетинговым мероприятием ПАО "Аэрофлот", направленным на привлечение новых, удержание существующих клиентов, развитие клиентской базы.

Пунктом 2.1.1 Правил программы установлено, что участником программы может стать любой пассажир старше 12 лет, для участия в программе необходимо зарегистрироваться на сайте программы.

Согласно разделу 3 Программы "Набор миль" мили в программе начисляются за полеты на регулярных рейсах Аэрофлота и авиакомпаний - партнеров программы по тарифам, участвующим в начислении миль, а также за товары, работы и услуги,

предоставляемые партнерами программы и/или посредством обмена бонусных единиц программ лояльности партнеров в мили программы.

Из положений раздела 4 Программы "Использование миль" следует, что премией в программе "Аэрофлот Бонус" является премиальный авиабилет, повышение класса обслуживания на регулярных рейсах Аэрофлота и авиакомпаний - партнеров, а также товары, работы, услуги, предоставляемые партнерами программы. Обязательным условием для получения премий или для использования услуги "перевод миль" является наличие на счете участника необходимого количества миль, а также хотя бы одного платного полета за последние 24 месяца на регулярном рейсе Аэрофлота по тарифу, участвующему в начислении миль в программе.

Из материалов дела следует, что дата фио совершил перелет по маршруту Мурманск-Москва-Ростов- на-Дону по авиабилету

дата фио совершил перелет по маршруту Ростов-на-Дону-Москва- Мурманск по авиабилету

При этом за перелеты на адрес (дата) и Ростов-на-Дону-Москва (дата) фио как участнику Программы подлежало к начислению по 882 миль за каждый перелет.

фио было начислено по 500 миль за каждый перелет. После его обращения в ПАО «Аэрофлот» ему было доначислено по 382 мили за каждый перелет.

Из иска следует, что фио по маршруту адрес - адрес (билет № ...) и в обратном направлении дата (билет № ...), ей за перелет из адрес в адрес по тарифу «Эконом-Максимум» начислено 500 Миль (недоначислено 382 Мили), а за перелет по тому же тарифу в обратном направлении дата начислено 882 Мили. Каких -либо нарушений при начислении не установлено.

В силу ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора; стороны могут заключить договор, как предусмотренный, так и не предусмотренный законом или иными правовыми актами

Согласно вводной части Правил Программы (размещена в открытом доступе на официальном сайте ПАО «Аэрофлот») данная Программа является маркетинговым мероприятием ПАО «Аэрофлот», направленным на привлечение новых, удержание существующих клиентов, развитие клиентской базы.

Начисление миль за совершенные перелеты осуществляется на счет участника, зарегистрированного в Программе, в соответствии с Правилами Программы.

Правила программы «Аэрофлот Бонус» являются публичной офертой ПАО «Аэрофлот», адресованной всем заинтересованным лицам, на участие в программе «Аэрофлот Бонус» на определенных в Правилах условиях, без ограничения срока для акцепта и возможности досрочного отзыва данной оферты.

Акцептом является регистрация физического лица.

Совершая акцепт, Участник подтверждает, что он полностью и безоговорочно согласен со всеми условиями настоящей оферты (Правил Программы).

При регистрации в Программе фио акцептовал условия оферты (условия Правил), следовательно, полностью и безоговорочно согласился с ними.

Согласно пункту 2.1.2. Правил Программы участие в Программе бесплатно и индивидуально для каждого.

Основной расчетной единицей в программе является Мили, которые представляют собой неденежные условные единицы, применяемые исключительно для учета количества услуг, которыми воспользовался Клиент, не имеют заявленной или иной стоимости.

Таким образом, участие в Программе, в том числе и начисление Обществом миль за совершенные Участником перелеты, носит безвозмездный характер.

При этом уплачиваемая Участником Программы плата по договору воздушной перевозки не создает возмездный характер отношений, возникающих между ПАО «Аэрофлот» и Участником Программы в соответствии с Правилами Программы.

Договор воздушной перевозки является самостоятельным гражданско-правовым договором, заключаемым в соответствии со ст. 103 ВК РФ, ст. 786 ГК РФ.

В силу указанных правовых норм установленная плата уплачивается пассажиром за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа.

При этом стоимость перевозки не зависит от участия пассажира в Программе «Аэрофлот Бонус», то есть независимо от того, является пассажир участником Программы или нет, при выборе перевозки по одному и тому же маршруту и тарифа в одной тарифной группе плата за проезд по договору воздушной перевозки будет одинаковой, не создавая никаких преимуществ для пассажира, который участвует в Программе.

Учитывая что, программа "Аэрофлот Бонус" является поощрительной акцией ПАО "Аэрофлот", участники которой не несут никаких обязательств друг перед другом; позволяет участникам накапливать мили за полеты, а затем использовать их как форму расчетов для приобретения бесплатных билетов и повышения класса обслуживания.

Участие в программе не является условием договора перевозки, не вытекает из него и находится за рамками договора перевозки, правоотношения сторон по участию в Программе являются добровольными и безвозмездными.

Согласно преамбуле Закона о защите прав потребителей (далее- Закон) он 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.

При этом под исполнителем или продавцом в соответствии с Законом о защите прав потребителей понимается организация, которая выполняет работы/ оказывает услуги по возмездному договору, реализует товары по договору купли-продажи.

На указанные отношения, связанные с начислением и списанием бонусных баллов, положения Закона РФ от дата N 2300-1 "О защите прав потребителей" не распространяются. Данный нормативный правовой акт, как прямо следует из его преамбулы, регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

Между тем в рассматриваемой ситуации речь идет не о продаже товаров, работ или услуг, а о начислении бонусных баллов. Сами по себе бонусные баллы товаром не являются, не имеют денежного эквивалента и представляют собой форму материального стимулирования покупателей к дальнейшему обслуживанию у соответствующего предпринимателя. При этом действия по начислению бонусных миль отдельную услугу не образуют.

Соответственно, именно предприниматель, принимая на себя добровольно определенные обязательства, вправе самостоятельно по своему усмотрению определить их условия, порядок исполнения, а также изменения и прекращения. Клиент присоединяется к программе лояльности по общему правилу бесплатно.

В связи с этим клиент будет не вправе предъявлять оператору связи какие-либо требования, поскольку при несогласии с условиями программы не лишен возможности прекратить свое участие в ней.

Учитывая безвозмездный характер отношений по начислению бонусных миль по Правилам Программы «Аэрофлот Бонус», ПАО «Аэрофлот» не является исполнителем/ продавцом по Закону о защите прав потребителей.

Правила программы «Аэрофлот Бонус» являются публичной офертой ПАО «Аэрофлот». Договор воздушной перевозки (билет) является отдельным, самостоятельным гражданско-правовым договором, по которому перевозчик обязуется доставить пассажира и его багаж в пункт назначения, а не начислить бонусные мили.

При отсутствии у пассажира статуса участника Программы «Аэрофлот Бонус» его перевозка будет выполнена ровно также, как и перевозка участника данной Программы.

То есть услуга по воздушной перевозке, оказываемая ПАО «Аэрофлот», не зависит от наличия/отсутствия Программы «Аэрофлот Бонус», а начисление пассажиру миль не входит в объем услуг и обязательств перевозчика по договору воздушной перевозки.

Результатом для фиио вследствие его перелетов по договорам воздушной перевозки является его прибытие в установленный билетом срок и рейсом в пункт назначения (город), а не набор миль.

Кроме того, из материалов дела следует, что после введения с дата усовершенствованной гибкой структуры тарифов, при оформлении билетов на трех направлениях: Москва-Казань-Москва, Москва-Ростов-на-Дону-Москва и Хабаровск-Южно-Сахалинск и обратно действуют особые правила применения тарифов. И если по всем остальным направлениям рейсов Аэрофлота начисление миль после введения новой структуры тарифов производится в соответствии с префиксом тарифа, то по указанным трем направлениям начисление миль производится по первой букве тарифа в соответствии с условиями, действовавшими для всех направлений до дата Данный калькулятор представлен в разделе «Условия начисления миль для билетов на рейсы Аэрофлота, приобретенных до дата». Особые условия начисления миль за полеты по этим направлениям отражены в п.3.2.9.

Но поскольку при оформлении билетов на сайте Аэрофлота со сквозным маршрутом, содержащим сегменты Москва-Казань-Москва, или Москва-Ростов-на-Дону-Москва, или Хабаровск-Южно-Сахалинск и обратно, система показывает количество миль к начислению в соответствии префиксом тарифа по всем сегментам маршрута, в целях урегулирования ситуации на основании заявленной при бронировании на сайте информации, на счете участника фиио № ... были произведены корректировки за полеты Москва - Ростов-на-Дону.

Таким образом, недоначисление миль Программы по вышеуказанным направлениям связано с особенностями начисления миль за полеты по указанным направлениям и техническими особенностями Программы.

Кроме того, программы предусматривают возможность восстановления миль за неучтенные полеты, в случае непоступления Миль на счет Участника (п. 3.2.8 Программы). Для этого Участнику необходимо воспользоваться формой обратной связи (п. 3.3. Правил), после чего проверка начисления Миль и подтверждение производятся в течение 30 дней с момента получения заявления участника.

Таким образом, в случае неначисления Программой необходимого количества миль пассажиры наделены возможностью их доначисления путем подачи соответствующего заявления в порядке, установленном Программой. фиио указанным

правом воспользовался, недоначисленные мили были восстановлены на основании поданного заявления, что подтверждается материалами дела.

При указанных обстоятельствах, суд не усматривает правовых оснований для удовлетворения заявленных требований.

При этом суд учитывает, что в целях защиты прав неопределенного круга лиц, в том числе потребителей, общественная организация ст. 46 Закона РФ от дата "О защите прав потребителей" наделен правом обращения в суд с заявлением в интересах неопределенного круга лиц. При этом под неопределенным кругом лиц (потребителей) понимается такой круг лиц, который невозможно индивидуализировать (определить), привлечь в процесс в качестве истцов, указать в решении, а также решить вопрос о правах и обязанностях каждого из них при разрешении дела.

Между тем, Правила программы «Аэрофлот Бонус» не могут ущемлять права неопределенного круга потребителей, поскольку сама по себе программа «Аэрофлот Бонус» договором не является.

Вопрос начисления миль (бонусов) решается индивидуально и затрагивает права конкретного гражданина, а не неопределенного круга лиц.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 194-199 Гражданского процессуального кодекса российской Федерации,

РЕШИЛ:

В удовлетворении исковых требований Мурманской региональной общественной организации защиты прав потребителей «РЕЗОНАНС» к ПАО «АЭРОФЛОТ» о защите прав неопределенного круга потребителей, отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Московский городской суд в течение месяца через Пресненский районный суд адрес.

Судья

фио