

Судья: фио
I инстанция: 2-830/20
II инстанция: 33-414769/20

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

дата адрес

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего фио,

судей фио, фио,

при ведении протокола помощником судьи фио,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи фио

гражданское дело по апелляционным жалобам представителя истца Мурманской региональной наименование организации по доверенности фио и представителя ответчика наименование организации по доверенности фио на решение Пресненского районного суда адрес от дата по гражданскому делу по иску Мурманской региональной наименование организации к наименование организации, о защите прав неопределенного круга потребителей, которым постановлено:

В удовлетворении исковых требований Мурманской региональной наименование организации к наименование организации, о защите прав неопределенного круга потребителей-отказать,

УСТАНОВИЛА:

Мурманская региональная наименование организации обратилась в суд с иском к наименование организации в защиту прав неопределенного круга потребителей, просила суд признать противоправными действия наименование организации выразившиеся в массовом обмане потребителей при начислении Миль, а именно - умышленном недоначислении Миль потребителям, являющимся участниками Программы и осуществившим в 2018 - дата перелеты рейсами наименование организации 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) наименование организации, 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 наименование организации обязанность прекратить данные противоправные действия (бездействие) путем размещения соответствующей информации на официальном сайте наименование организации в наглядной и доступной форме; - признать противоправными действия наименование организации, 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 наименование организации 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 наименование организации обязанность доведения решения суда по настоящему делу до сведения потребителей путем размещения информации о нем на сайте наименование организации в наглядной и доступной форме, а также направления каждому участнику Программы соответствующих СМС-уведомлений и писем по электронной почте.

В обоснование требований ссылалась на то, что от фиио в МРОО ЗПП «Резонанс» поступило обращение о совершении наименование организации 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.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого как незаконного, просят представители истца и ответчика по доводам, изложенным в апелляционных жалобах.

В соответствии с ч. 1 ст. 327.1 ГПК РФ, суд апелляционной инстанции рассматривает дело в пределах доводов, изложенных в апелляционных жалобе, представлении и возражениях относительно жалобы, представления.

В соответствии со ст. 195 ГПК РФ, решение суда должно быть законным и обоснованным.

В соответствии с Постановлением Пленума Верховного Суда РФ № 23 от дата, решение является законным в том случае, когда оно принято при точном соблюдении норм процессуального права и в полном соответствии с нормами материального права, которые подлежат применению к данному правоотношению, или основано на применении в необходимых случаях аналогии закона или аналогии права (часть 1 статьи 1, часть 3 статьи 11 ГПК РФ).

Решение является обоснованным тогда, когда имеющие значение для дела факты подтверждены исследованными судом доказательствами, удовлетворяющими требованиям закона об их относимости и допустимости, или обстоятельствами, не нуждающимися в доказывании (статьи 55, 59 - 61, 67 ГПК РФ), а также тогда, когда оно содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов.

Проверив материалы дела, заслушав участников, обсудив доводы апелляционных жалоб и возражений к ним, судебная коллегия приходит к выводу о том, что оснований для отмены обжалуемого решения не имеется, так как оно постановлено в соответствии с фактическими обстоятельствами дела и требованиями законодательства.

Судом установлено, что фиио, фиио, 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 наименование организации, 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 наименование организации, 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 премии 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 55521 10935452.

дата фио совершил перелет по маршруту Ростов-на-Дону-Москва- Мурманск по авиабилету 5552111698082.

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 наименование организации ему было доначислено по 382 мили за каждый перелет.

Из иска следует, что фио по маршруту адрес - адрес (билет № 5552110935572) и в обратном направлении дата (билет № 5552417399877), 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 наименование организации) данная Программа является маркетинговым мероприятием наименование организации, 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 наименование организации, 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 наименованием организации 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 наименование организации, 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.

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).

Суд пришел к выводу, что 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», наименование организации не является исполнителем/ продавцом по Закону о защите прав потребителей.

Правила программы «Аэрофлот Бонус» являются публичной офертой наименование организации. 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 наименование организации, 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 фио 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 фии № 1021818884 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. фии указанным правом воспользовался, недоначисленные мили были восстановлены на основании поданного заявления, что подтверждается материалами дела.

При этом суд учел, 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.

Правильно определив правоотношения сторон и установив все юридически значимые для разрешения спора обстоятельства, оценив в совокупности представленные доказательства и правильно применив закон, суд пришел к правомерному выводу об отказе в удовлетворении требований ответчика.

С выводами суда первой инстанции судебная коллегия согласна. Выводы суда основаны на правильно установленных фактических обстоятельствах дела, соответствуют представленным доказательствам, и при правильном применении норм материального права.

Доводы жалобы представителя ответчика о том, что решение подлежит отмене, а иск оставлению без рассмотрения, в связи с тем, что истец не вправе обращаться в защиту неопределенного круга лиц, судебная коллегия отклоняет, поскольку в соответствии со ст.46 ФЗ «О защите прав потребителей» общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

Проверив доводы апелляционных жалоб, судебная коллегия считает, что они не могут быть положены в основу отмены по существу правильного судебного постановления, так как сводятся к изложению обстоятельств, являвшихся предметом исследования и оценки суда первой инстанции и к выражению несогласия с произведенной судом первой инстанции оценкой обстоятельств дела и представленных по делу доказательств, произведенной судом первой инстанции в полном соответствии с положениями [статьи 67](#) ГПК РФ, тогда как оснований для иной оценки имеющихся в материалах дела доказательств суд апелляционной инстанции не усматривает.

Выводы суда соответствуют установленным обстоятельствам. Нарушений норм процессуального и материального права, влекущих отмену решения, судом допущено не было.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 328, 329 ГПК РФ, судебная коллегия,

ОПРЕДЕЛИЛА:

Решение Пресненского районного суда адрес от дата, оставить без изменения, апелляционные жалобы представителя истца Мурманской региональной наименование организации по доверенности фио и представителя ответчика наименование организации по доверенности фио - без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи