

инстанция – Кирьянен Э.Д.

II инстанция – Пильгун А.С., Шипикова А.Г. (докладчик), Раскатова Н.Н.

Дело №88-13080/2021

Уникальный идентификатор дела 77RS0021-01-2019-015259-26

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

15 июня 2021 года город Москва

Судебная коллегия по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции в составе

председательствующего Матушкиной Н.В.,

судей Бибеевой С.Е., Патронова Р.В.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Мурманской региональной общественной организации защиты прав потребителей «Резонанс» к Публичному акционерному обществу «Аэрофлот-российские авиалинии» о защите прав неопределенного круга потребителей (номер дела, присвоенный судом первой инстанции 2-830/2020)

по кассационной жалобе Мурманской региональной общественной организации защиты прав потребителей «Резонанс» на решение на решение Пресненского районного суда г. Москвы от 10 февраля 2020 года и апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 09 декабря 2020 года.

Заслушав доклад судьи Судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции Матушкиной Н.В., объяснения представителя ПАО «Аэрофлот-российские авиалинии», возражавшего против доводов жалобы,

Судебная коллегия по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции

установила:

Мурманская региональная общественная организация защиты прав потребителей «Резонанс» обратилась в суд с иском к ПАО «Аэрофлот» в защиту прав неопределенного круга потребителей, в котором просила 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 - 2019 годах перелеты рейсами ПАО «Аэрофлот» по маршрутам, составной частью которых являлся перелет между г. Ростовом-на-Дону и г. Москвой, 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 г. Ростовом-на-Дону и г. Москвой 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 июня 2019 года 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 истец ссылаясь на то, что от Тишкина П.Н. 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.

Решением Пресненского районного суда от 30 сентября 2020 года, оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 10 ноября 2020 года, в удовлетворении исковых требований Мурманской региональной общественной организации защиты прав потребителей «Резонанс» к ПАО «Аэрофлот», о защите прав неопределенного круга потребителей отказано.

В кассационной жалобе Мурманская региональная общественная организация защиты прав потребителей «Резонанс» выражает несогласие с судебными постановлениями, считает, что они вынесены с нарушением норм материального права и процессуального права; ссылается на доводы, изложенные в исковом заявлении. Указывает на нарушение ч. 3 ст. 61 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации. Кроме того, указывает, что в судебном заседании разрешен вопрос о правах и обязанностях Тишкина П.Н. и Тишкиной Е.Г., не привлеченных к участию в деле.

На кассационную жалобу поступили возражения ПАО «Аэрофлот», в которых ответчик просит оставить судебные постановления без изменения.

Согласно ст. 379.7 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебных постановлений кассационным судом общей юрисдикции являются несоответствие выводов суда, содержащихся в обжалуемом судебном постановлении, фактическим обстоятельствам дела, установленным судами первой и апелляционной инстанций, нарушение либо неправильное применение норм материального права или норм процессуального права.

Изучив материалы дела, обсудив доводы кассационной жалобы, проверив по правилам ст. 379.6 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в пределах доводов, содержащихся в кассационной жалобе, законность судебных постановлений, принятых судами первой и апелляционной инстанций, кассационный суд не находит оснований для удовлетворения жалобы. Оснований, предусмотренных ст. 379.7 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, для отмены решения и апелляционного определения в кассационном порядке не имеется.

Как следует из материалов дела и установлено судом, Тишкин П.Н., Тишкина Е.Г. 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.

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

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 01.04.2019 г. Тишкин П.Н. совершил перелет по маршруту Мурманск-Москва-Ростов-на-Дону по авиабилету 55521 10935452. 17.04.2019 г. Тишкин П.Н. совершил перелет по маршруту Ростов-на-Дону- Москва- Мурманск по авиабилету 5552111698082.

При этом за перелеты на участках Москва-Ростов-на-Дону (11.04.2019) и Ростов-на-Дону-Москва (17.04.2019) Тишкину П.Н. как участнику Программы подлежало к начислению по 882 миль за каждый перелет.

Тишкину П.Н. 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 Тишкиной Е.Г. по маршруту г. Мурманск - г. Ростов-на-Дону (билет № 5552110935572) и в обратном направлении 04.09.2019 (билет № 5552417399877), ей за перелет из г. Москва в г. Ростов-на-Дону по тарифу «Эконом- Максимум» начислено 500 Миль (недоначислено 382 Мили), а за перелет по тому же тарифу в обратном направлении 04.09.2019 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.

При регистрации в Программе Тишкин П.Н. 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.

На указанные отношения, связанные с начислением и списанием бонусных баллов, положения Закона РФ от 07.02.1992 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», 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 Тишкина П.Н. 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, 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. Тишкин П.Н. 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 7 февраля 1992 года "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 первой инстанции пришел к правомерному выводу об отказе в удовлетворении требований ответчика.

С выводами суда первой инстанции согласился суд апелляционной инстанции.

Проверив материалы дела, обсудив доводы кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции приходит к выводу, что жалоба не подлежит удовлетворению, поскольку суды правильно применили нормы материального и процессуального права. Выводы судов первой и апелляционной инстанций соответствуют фактическим обстоятельствам дела и имеющимся в деле доказательствам.

Доводы кассационной жалобы были предметом исследования судов первой и апелляционной инстанций и им была дана правильная оценка.

Суды пришли к правильному выводу о том, что положения Закона РФ «О защите прав потребителей» не правоотношения сторон не распространяются.

Как указано выше, участие в Программе, в том числе и начисление Обществом миль за совершенные Участником перелеты, носит безвозмездный характер.

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

При этом под исполнителем или продавцом в соответствии с РФ «О защите прав потребителей» понимается организация, которая выполняет работы /оказывает услуги по возмездному договору.

Учитывая безвозмездный характер отношений по начислению бонусных миль по Правилам Программы «Аэрофлот Бонус», ПАО «Аэрофлот» не является исполнителем/ продавцом по Закону. При этом действия по начислению бонусных миль отдельную услугу не образуют.

Мили являются имущественным правом, которое предоставляется Участникам Программы безвозмездно, при этом начисление миль не образует отдельную услугу.

При указанных обстоятельствах выводы судов о неприменении к правоотношениям между участниками бонусных поощрительных программ положений Закона являются обоснованными и соответствуют действующему правовому регулированию.

Довод кассационной жалобы о том, что суд неправильно применил ст. 61 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации не обоснован.

Согласно ч. 2 ст. 61 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации обстоятельства, установленные вступившим в законную силу судебным постановлением по ранее рассмотренному гражданскому делу, обязательны для суда. Указанные обстоятельства не доказываются и не подлежат оспариванию при рассмотрении другого дела, в котором участвуют те же лица, а также в случаях, предусмотренных настоящим кодексом.

Вывод по делу, рассмотренному арбитражным судом, № А42-7002/2019 относительно применения норм права не относится к фактическим обстоятельствам дела, а является толкованием и применением судом норм действующего законодательства. При этом установленные арбитражным судом фактические обстоятельства по делу, а именно: факт недоначисления в 2019 году Тишкину П.Н. бонусных миль не оспаривался ответчиком в настоящем деле.

Довод жалобы о том, что судом разрешен вопрос о правах и обязанностях Тишкина П.Н. и Тишкиной Е.Г., не обоснован, поскольку решением суда на них не возложены какие-либо обязанности, они не привлечены к какой-либо ответственности, с них не взысканы денежные суммы.

Кроме того, принятые судом постановления не имеют преюдициального значения при рассмотрении других дел, в которых будут участвовать Тишкин П.Н. и Тишкина Е.Г. Тишкин П.Н. и Тишкина Е.Г., вправе обратиться в суд с самостоятельными исками к ПАО «Аэрофлот», связанными с участием в программе "Аэрофлот Бонус".

Суд кассационной инстанции приходит к выводу, что судами первой и апелляционной инстанций правильно определены правоотношения, возникшие между сторонами по настоящему делу, а также закон, подлежащий применению, в полном объеме определены и установлены юридически значимые обстоятельства. Исходя из установленных судами первой и апелляционной инстанций фактических обстоятельств дела, суды правильно применили нормы материального права.

В соответствии с ч. 3 ст. 390 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации кассационный суд общей юрисдикции не вправе устанавливать или считать доказанными обстоятельства, которые не были установлены либо были отвергнуты судом первой или апелляционной инстанции.

Доводы кассационной жалобы аналогичны доводам, которые были предметом исследования и оценки судов первой и апелляционной инстанций, и им дана надлежащая правовая оценка в обжалуемых судебных постановлениях, они, по существу, направлены на переоценку собранных по делу доказательств и не опровергают правильность выводов суда об установленных обстоятельствах. Выводы суда, содержащиеся в судебных постановлениях, не противоречат фактическим обстоятельствам дела, установленным судами первой и апелляционной инстанции.

Нарушений норм материального или процессуального права, указанных в ст. 379.7 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при разрешении настоящего спора судом допущено не было, в связи с чем оснований для отмены обжалуемых судебных постановлений в кассационном порядке не имеется.

Руководствуясь статьями 379.6, 390, 390.1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции

о п р е д е л и л а :

решение Пресненского районного суда г. Москвы от 10 февраля 2020 года и апелляционное определение Московского городского суда от 9 декабря 2020 года оставить без изменения, кассационную жалобу Мурманской региональной общественной организации защиты прав потребителей «Резонанс» – без удовлетворения.

Председательствующий

Судьи