

# ДЗЕРЖИНСКИЙ РАЙОННЫЙ СУД ГОРОДА ОРЕНБУРГА

Именем Российской Федерации

## РЕШЕНИЕ

от 7 июня 2019 года

Дзержинский районный суд г. Оренбурга в составе председательствующего судьи Ботвиновской Е.А., при секретаре Д.Д., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску С.А. к ПАО "Аэрофлот", ООО "Вайт Тревел" о взыскании стоимости авиабилетов,

установил:

С.А. обратилась в суд с вышеуказанным иском, указав, что <Дата обезличена> ею в агентстве OneTwoTrip сделан заказ <Номер обезличен>, по которому приобретены электронные билеты на С.А. и Д.А. вылет <Дата обезличена>, авиакомпания "Аэрофлот", стоимостью по 15280,26 рублей за каждый билет. <Дата обезличена> ею произведена замена в электронных билетах даты вылета на <Дата обезличена> авиакомпания "Аэрофлот" с доплатой за каждый билет 21157,52 рублей. <Дата обезличена> в связи с получением травмы они обратились в <...> и в тот же день в агентство OneTwoTrip и авиакомпанию "Аэрофлот" с заявлением о вынужденном возврате денежных средств. С 8 по 14 ноября они неоднократно направляли по электронной почте обращения с приложением медицинских документов. <Дата обезличена> получен письменный отказ. <Дата обезличена> направлена претензия с требованиями возратить стоимость авиабилетов, которая оставлена без ответа. Просит суд взыскать с ПАО "Аэрофлот" уплаченную провозную плату в сумме 75350,38 рублей, неустойку в сумме 113779,074 рублей, штраф.

Впоследствии уточнила исковые требования, предъявив их также к ООО "Вайт Тревел". Указала, что <Дата обезличена> на ее расчетный счет было возвращено 24861,26 рублей и <Дата обезличена> - 31058 миль, всего на сумму 55919,26 рублей. Не возвращена сумма в размере 17431,12 рублей, которую просит взыскать солидарно с ответчиков, а также неустойку за период с <Дата обезличена> по <Дата обезличена> в сумме 151045,60 рублей, штраф.

Истец С.А., представитель ответчика ООО "Вайт Тревел" в судебное заседание не явились, о времени рассмотрения дела извещены надлежащим образом, представили заявление с просьбой рассмотреть дело в ее отсутствие.

Руководствуясь ст. 167 ГПК РФ, суд определил рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц.

Представитель истца Н., действующий на основании доверенности, поддержал исковые требования, просил их удовлетворить в полном объеме.

Представитель ответчика ПАО "Аэрофлот" С.М., действующий на основании доверенности, исковые требования не признал, просил в иске отказать, ссылаясь на то,

что штраф за обмен билетов, вознаграждение агента и комиссия платежного шлюза не возвращаются в случае вынужденного отказа от перелета, поскольку они не входят в провозную плату. Пояснил, что ПАО "Аэрофлот" указание ООО "Вайт Тревел" на возврат истцу денежных средств дал в установленный законом срок. Денежные средства, удержанные ООО "Вайт Тревел", находятся у ООО "Вайт Тревел".

Выслушав пояснения сторон, изучив материалы дела и оценив имеющиеся доказательства в совокупности, суд приходит к следующему.

Из материалов дела усматривается, что ООО "Вайт Тревел" осуществляет оформление и продажу авиаперевозок на основании агентского договора.

Согласно ст. 1005 ГК РФ по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала.

В случаях, когда в агентском договоре, заключенном в письменной форме, предусмотрены общие полномочия агента на совершение сделок от имени принципала, последний, в отношениях с третьими лицами, не вправе ссылаться на отсутствие у агента надлежащих полномочий, если не докажет, что третье лицо знало или должно было знать об ограничении полномочий агента.

Агентский договор может быть заключен на определенный срок или без указания срока его действия.

Положениями ст. 1006 ГК РФ определено, что принципал обязан уплатить агенту вознаграждение в размере и в порядке, установленных в агентском договоре.

В соответствии со ст. 100 Воздушного кодекса РФ перевозчиком является эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты и имеющий лицензию на осуществление подлежащего лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации вида деятельности в области авиации.

Из материалов дела усматривается, что С.А. <Дата обезличена> в агентстве OneTwoTrip сделан заказ <Номер обезличен>, по которому приобретены электронные билеты на С.А. и Д.А. вылет <Дата обезличена>, авиакомпания "Аэрофлот", стоимостью по 15577,67 рублей за каждый билет (тариф 5950 рублей, такса 8888 рублей, сервисный сбор за оформление билета 679,67 рублей).

<Дата обезличена> ею произведена замена в электронных билетах даты вылета на <Дата обезличена> авиакомпания "Аэрофлот" с доплатой за каждый билет 21157,52 рублей (доплата по тарифу - 9085 рублей, штраф за обмен - 7900 рублей, доплата по таксам - 2358 рублей, сбор агентства - 1500 рублей, комиссия платежного шлюза 314,52 рублей).

<Дата обезличена> в связи с получением травмы С.А. и Д.А. обратились в <Номер обезличен> <...>, о чем имеется в материалах дела медицинская справка.

<Дата обезличена> С.А. обратилась в агентство OneTwoTrip с заявлением о вынужденном возврате денежных средств.

С 8 по <Дата обезличена> истцом велась переписка с агентством OneTwoTrip.

<Дата обезличена> получен письменный отказ.

<Дата обезличена> направлена претензия в авиакомпанию "Аэрофлот" и агентство OneTwoTrip с требованиями вернуть оплату авиабилетов.

<Дата обезличена> авиакомпания "Аэрофлот" активизировала возврат стоимости авиабилетов, <Дата обезличена> указание на возврат стоимости направила агентству OneTwoTrip.

<Дата обезличена> истцу были возвращены денежные средства в сумме 24861,26 рублей (по 12430,63 рублей за каждый билет) и <Дата обезличена> - 31058 миль (по 15529 миль за каждый билет), всего 55919,26 рублей.

Таким образом, агентством истцу было возвращено: тариф 5950 рублей за каждый билет, тариф 9085 рублей за каждый билет, таксы 11246 рублей за каждый билет, а также сумма 1678,63 рублей (часть сервисного сбора агентства и комиссии платежного шлюза) за каждый билет.

Заключенный между сторонами договор о реализации туристского продукта постольку, поскольку он предусматривает оказание услуг по перевозке пассажиров регулярными авиарейсами, является смешанным договором, содержащим, в том числе, элементы договора перевозки.

Факт заключения между сторонами договора воздушной перевозки по маршруту Москва - Майами (США), Москва - Нью-Йорк (США) подтверждается электронными билетами (л.д. 10-12).

Правоотношения сторон, касающиеся договора перевозки, регулируются российским законодательством о воздушных перевозках, в частности Воздушным кодексом Российской Федерации (ВК РФ) и "Общими правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденными Приказом Минтранса России от 28.06.2007 года N 82 (далее - Правила перевозки).

Согласно п. 1 ст. 103 ВК РФ по договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или управомоченному на получение багажа лицу. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

Пунктом 2 статьи 108 ВК РФ предусмотрено, что в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете

рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

Аналогичные правила содержатся и в п. 227 Правил перевозки, где указано, что вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ, в том числе, в случае болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 настоящих Правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Требованиям Воздушного кодекса РФ о праве пассажира на возврат денежных сумм в случае отказа от перевозки соответствуют Правила формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденные Приказом Минтранса России от 25.09.2008 N 155.

Согласно пунктам 116 раздела XVI "Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденных Приказом Минтранса РФ от 25.09.2008 N 155", в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от перевозки пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

В п. 120 раздела XVI "Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденных Приказом Минтранса РФ от 25.09.2008 N 155" указано, что в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки сбор за оформление билета, сбор за оформление ордера разных сборов, сбор за оформление электронного многоцелевого документа, сбор за оформление квитанции оплаты сверхнормативного багажа, сборы иностранных государств, топливный сбор, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности и аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса подлежат возврату пассажиру.

При этом в силу положений пункта 214 Правил перевозки возврат провозной платы, производится перевозчиком или по его поручению уполномоченным агентом по месту оплаты перевозки, а также в пунктах, предусмотренных правилами перевозчика.

Таким образом, принимая во внимание, что отказ С.А. и Д.А. от договора о реализации туристского продукта и от воздушной перевозки являлся вынужденным, обусловленным их болезнью, и подтверждается надлежащим медицинским документом (справка <...>), туроператор уведомлен о вынужденном отказе от воздушной перевозке заблаговременно (за 7 дней до вылета), то в силу приведенных выше положений законодательства истец имеет право на возврат ей провозной платы и сборов за оформление билетов в полном объеме.

Доводы ответчиков о том, что штраф за обмен авиабилетов, сбор агентства и комиссия платежного шлюза не подлежат возврату, несостоятельны по указанным выше основаниям.

Истцом заявлено требование о взыскании неустойки за нарушение исполнения требования потребителя в размере 151045,60 рублей из расчета:

С 19.11.2018 года по 13.05.2019 года - 175 дней.

$73350,38 \times 175 \times 1\% = 128363,1$  руб. (неустойка)

$73350,38 - 24861,26 = 48489,12$  руб. (не возвращенная плата)

С 14.05.2019 года по 18.05.2019 года - 4 дня.

$48489,12 \times 4 \times 1\% = 1939,5$  руб. (неустойка)

18.05.2019 на лицевой счет Истца возвращено 31058 мили (1 миля=1 рубль).

$48489,12 - 31058 = 17431,1$  рублей (не возвращенная плата)

С 19.05.2019 года по 07.06.2019 года прошло 19 дней.

$17431,1 \times 19 \times 1\% = 3311,9$  руб. (неустойка)

Оплаченная за воздушную перевозку провозная плата составила 73350,38 (36675,19+36675,19) руб.

Сумма возвращенной платы - 55919,26 (24861,26+31058) руб.

Сумма не возвращенной платы - 17431,1 (73350,38-55919,26) руб.

Сумма неустойки - 133614,5 (128363,1 + 1939,5 + 3311,9) руб.

При рассмотрении дела судом было установлено, что <Дата обезличена> С.А. обратилась в агентство OneTwoTrip с заявлением о вынужденном возврате денежных средств. <Дата обезличена> получен письменный отказ.

Доказательств того, что истец <Дата обезличена> обратилась с аналогичным заявлением в ПАО "Аэрофлот", в материалы дела не представлено и оспаривается представителем ПАО "Аэропорт".

<Дата обезличена> ПАО "Аэрофлот" получена претензия С.А. с требованиями возратить оплату авиабилетов.

<Дата обезличена> ПАО "Аэрофлот" претензия С.А. рассмотрена и принято решение об активизации возврата стоимости авиабилетов.

<Дата обезличена> ПАО "Аэрофлот" в адрес агентства OneTwoTrip, направлено указание на вынужденный возврат неиспользованных авиабилетов.

<Дата обезличена> истцу были возвращены денежные средства в сумме 55919,26 рублей, из которых 31058 миль и 24861,26 рублей.

Не были возвращены штраф за обмен билетов, вознаграждение агента и комиссия платежного шлюза в сумме 17431,12 рублей.

Согласно ст. 127.1 Воздушного Кодекса РФ, перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии.

Поскольку провозная плата была возвращена истцу в установленный законом 30-дневный срок со дня поступления претензии, в полном объеме, с ПАО "Аэрофлот" не подлежит взысканию невыплаченная сумма, поскольку она была удержана агентом и подлежит взысканию с агентства OneTwoTrip, а также не имеется оснований для взыскания с ПАО "Аэрофлот" неустойки за невыплату в срок денежных средств.

В соответствии с ч. 1 ст. 330 ГК РФ неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков.

В соответствии со ст. 13 ч.ч.1, 3 Федерального закона от 07.02.1992 г. N "О защите прав потребителей" за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Согласно ст. 22, 23 Федерального закона от 07.02.1992 г. N "О защите прав потребителей" требование о возврате стоимости товара ответчик был обязан выполнить в десятидневный срок. За нарушение сроков изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такое нарушение, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Согласно ст. 333 ГК РФ, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Судом установлено, что ответчик ООО "Вайт Тревел", извещенный о требовании истца о возврате денежных средств, заявленное требование не удовлетворил в сроки, установленные ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", однако в связи с несоразмерностью суммы неустойки в размере 151045,60 рублей стоимости туристского продукта на С.А., Д.А. в размере 73350,38 рублей, суд считает необходимым снизить сумму неустойки, и взыскать с ответчика ООО "Вайт Тревел" в пользу истца неустойку в размере 10000 рублей.

Разрешая вопрос о взыскании с ответчика предусмотренного пунктом 6 статьи 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" штрафа за отказ в удовлетворении требования истца в добровольном порядке, суд приходит к выводу, что в данном случае имеются все основания для его взыскания, поскольку законные требования истца о возврате уплаченных по договору денежных средств ответчиком в добровольном порядке удовлетворены только частично.

Размер штрафа установлен Законом РФ "О защите прав потребителей" в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Следовательно, с присужденной истцу суммы 27431,10 руб. (17431,10 руб. + 10000 руб.) причитающийся с ответчика в ее пользу штраф составит 13715,55 руб. (27431,10 руб. x 50%).

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ с ответчика в местный бюджет подлежит взысканию государственная пошлина в сумме 1022,95 рублей, от уплаты которой истец была освобождена при подаче иска.

Руководствуясь ст. ст. 194 - 199 ГПК РФ, суд

решил:

Иск С.А. к ПАО "Аэрофлот", ООО "Вайт Тревел" о взыскании стоимости авиабилетов, неустойки, штрафа удовлетворить частично.

Взыскать с ООО "Вайт Тревел" в пользу С.А. невыплаченную стоимость авиабилетов в сумме 17431,12 рублей, неустойку за период с <Дата обезличена> по <Дата обезличена> в сумме 10000 рублей, штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителей - 13715,55 рублей.

В удовлетворении иска в остальной части исковых требований С.А. к ПАО "Аэрофлот", ООО "Вайт Тревел" - отказать.

Взыскать с ООО "Вайт Тревел" в доход государства госпошлину в сумме 1022,95 рублей.

Решение может быть обжаловано в Оренбургский областной суд через Дзержинский районный суд г. Оренбурга в течение одного месяца со дня изготовления решения в окончательной форме.

Судья  
Е.А.БОТВИНОВСКАЯ

Мотивированное решение изготовлено 13.06.2019 года.