**РЕШЕНИЕ**

**Именем Российской Федерации**

23 сентября 2019 года г. Москва

Мотивированное решение изготовлено 26.09.19 года.

Пресненский районный суд г. Москвы в составе председательствующего судьи Каржавиной Н.С., при секретаре Ахмедове М.Д., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-5419/2019 по иску фио к ПАО «Аэрофлот» о возмещении убытков, защите прав потребителей,

Установил:

Истец обратилась в суд с вышеуказанным иском, мотивируя свои требования следующим. Между фио и ПАО «Аэрофлот - Российские авиалинии» дата был заключен договор воздушной перевозки пассажира. В подтверждение заключения договора, был оформлен и направлен перевозочный документ в электронной форме № ... на рейс ... по маршруту Москва - Дели с вылетом из Москвы дата в время и прибытием в Дели дата в время по местному времени. Наряду с истцом по данному маршруту следовали: супруг истца - фио, фио и фио с конечным прибытием на адрес (адрес). Билеты приобретались на каждого мной самостоятельно, общей стоимостью 101 188 (сто одна тысяча сто восемьдесят восемь) рублей. Поездка планировалась как празднование дня рождения истца.

В ходе выполнения Ответчиком воздушной перевозки по вышеназванному маршруту, экипажем воздушного судна была предоставлена информация о деталях поездки, в ходе которой было сообщено о времени прибытия в Дели, а именно было сообщено о прибытии рейса в конечный пункт в время, вместо время, что оказалось на время дольше времени, указанного в билете и расписании движения судна. Однако, было изменено время вылета, рейс был задержан. Кроме того, по прибытии в Дели (DEL) рейсом ... не был доставлен багаж - на выяснение обстоятельств задержки багажа и заполнение необходимых сопутствующих документов было потрачено несколько часов, так как представители ПАО «Аэрофлот» в аэропорту Дели (DEL) собирали заявления об утере багажа практически со всего рейса. Багаж был доставлен в аэропорт Дели (DEL) только в время дата. В связи с выше изложенными обстоятельствами истец с супругом и другими попутчиками опоздали на стыковочный рейс, потеряли две брони отелей согласно вышеуказанному маршруту следования, потеряли приобретенные заранее билеты на паром Порт Блэр - о. Хэвлок, были вынуждены организовывать поездку заново и нести непредвиденные расходы: пришлось приобретать новые авиабилеты и на сутки задержаться в г. Дели до получения неполученного по прилету багажа.

Истец обращалась с претензией в адрес ответчика. Однако, требования пренетзии были удовлетворены лишь частично после обращения в суд. В связи с чем, с учетом уточнения исковых требований, истец просит суд:

Взыскать с ПАО «Аэрофлот - Российские авиалинии» в пользу фио в счет возмещения ущерба денежные средства в размере 85 892,52 (восемьдесят пять тысяч восемьсот девяносто два рубля) и 52 копейки, неустойку за нарушение обязательств по оказанию услуг по перевозке Пассажира в размере 101 188,00 (сто одна тысяча сто восемьдесят восемь) рублей, штраф за несоблюдение сроков удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке в размере 42 946,26 (сорок две тысячи девятьсот сорок шесть) рублей и 26 копеек, компенсацию морального вреда в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей.

В судебном заседании представитель истца исковые требования с учетом их уточнения, поддержала.

Представитель ответчика в судебное заседание не явился, извещен судом надлежащим образом. Представил в материалы дела возражения на иск. Просит суд в иске отказать.

Третье лица, не заявляющие самостоятельных исковых требований на предмет иска, фио, фио, фио в судебное заседание не явились, извещены судом надлежащим образом.

В соответствии со ст. 167 ГПК РФ суд считает возможным рассмотреть дело при имеющейся явке.

Суд, выслушав представителя истца, исследовав материалы дела, приходит к следующему.

Судом установлено, что истец приобрела билеты на свое имя и на третьих лиц фио, фио, фио на рейс .../дата по маршруту Москва – Дели. После совершения данного полета, у истца были приобретены билеты на другой рейс, и забронировано проживание в отеле.

Как указала истец, в связи с задержкой рейса по прилету на время, а также задержкой доставки багажа, истец с поптчиками опоздали на запланированные рейсы других авиаперевозчиков, в результате чего понесла убытки в виде расходов на приобретение новых авиабилетов, оплату гостиницы и парома.

Ответчик, возражая против удовлетворения исковых требований, указал, что увеличение продолжительности рейса произошло по независящим от Перевозчика причинам в связи с облетом воздушного пространства Пакистана на основании уведомления авиационных властей страны. Вина ПАО «Аэрофлот» в опоздании Истца на рейс иной авиакомпании отсутствует, поскольку ответственность за нестыковку рейсов, осуществляемых по разным договорам воздушной перевозки, не может быть возложена на Перевозчика.

Судом в ходе рассмотрения дела установлено, что сама задержка рейса на три часа двадцать минут, не привела бы к опозданию истца с попутчиками не следующий рейс, и не привела бы к утрате истцом брони отеля.

Опоздание истца с попутчиками на следующей рейс явилось причиной задержки выдачи багажа истцу и её попутчиками после совершения перелета авиакомпанием АО «Аэрофлот».

Во исполнение ст.102 ВК РФ Министерством транспорта РФ утверждены Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее - «ФАП-82»), в соответствии со ст.2 ВК РФ являющиеся частью воздушного законодательства РФ.

Согласно п. 71, 117 ФАП-82 перевозчик обеспечивает стыковку рейсов только в случаях выполнения перевозки по одному перевозочному документу.

Перевозка Истца и следовавших с ним пассажиров в иные пункты назначения должна была осуществляется авиакомпанией ... в соответствии с заключенными с ней договорами перевозки. Данная перевозка не является единой.

Поскольку действующим законодательством Российской Федерации не установлена обязанность перевозчика обеспечивать стыковку на рейсы, оформленные разными договорами перевозки, на ПАО «Аэрофлот» не может быть возложена ответственность за опоздание Истца на рейс авиакомпании ... по маршруту Дели - Порт-Блэр вследствие задержки рейса Москва- Дели № ....

Учитывая, что договор перевозки пассажира относится к договорам присоединения, условия договора перевозки пассажира определяются в стандартных формах и могут быть приняты пассажиром не иначе, как путем присоединения к предложенному договору в целом. При этом законом не установлена императивная норма, закрепляющая порядок опубликования условий договора. Вся необходимая информация, касающаяся условий договора перевозки и правил, являющихся неотъемлемой частью договора перевозки, размещена в открытом доступе на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в сети Интернет - www.aeroflot.ru - в информационном блоке «Справочная информация» - «Правовая информация» - «Договор перевозки», с которой Истец имел возможность и должен был ознакомится в силу публичного характера заключаемого им договора перевозки.

Согласно п. 10 Договора перевозки, размещенного на сайте ПАО «Аэрофлот», возможность ознакомиться с которым предоставлена каждому пассажиру, перевозчик обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является составной частью настоящего договора.

Аналогичные положения закреплены в п.4.1 Правил воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот» (далее - Правила), принятых во исполнение п.4 ФАП-82.

В соответствии с п.4.1 Правил. ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов, если перевозка была оформлена отдельными билетами.

Указанные в Правилах перевозчика и договоре воздушной перевозки положения полностью соответствуют нормам Резолюции 724 Международной ассоциации воздушного транспорта (ПАТА). Требования резолюций ПАТА обязательны для всех авиакомпаний как российских, так и зарубежных. ПАО «Аэрофлот» является членом ПАТА.

В соответствии со ст. 9 указанной резолюции перевозчик обязуется приложить все усилия для перевозки пассажира и багажа с соблюдением разумных сроков отправления. Время, указанное в расписании или где бы то ни было, не является гарантированным и не является частью условий настоящего контракта. Расписание может быть изменено без специального уведомления. Перевозчик не принимает на себя ответственности за обеспечение стыковки рейсов.

Воздушное законодательство не возлагает на авиаперевозчика обязанность по обеспечению стыковки рейсов, оформленных различными договорами перевозки, и не содержит положений, предусматривающих ответственность за нестыковку таких рейсов.

Перевозка Истца на участке Москва - Дели (ПАО «Аэрофлот») и дальнейшая перевозка в другие пункты маршрута (...) оформлены различными договорами перевозки.

В связи с чем, задержка суд не взыскивает в пользу истца убытков, компенсации морального вреда, штрафа, в связи с задержкой рейса на участке Москва - Дели (ПАО «Аэрофлот»). При этом судом также принимаются доводы ответчика о том, что задержка рейса была по причине, не зависящей от ответчика, что подтверждено материалами дела и не оспаривается истцом.

В соответствии с п.5 ст.28 Закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Пунктом 1 ст.28 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено, что в случае нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам, потребовать уменьшения цены, отказаться от исполнения договора. Совместно с данными требованиями потребитель вправе требовать полного возмещения убытков (абз.5 п.1 ст.28 Закона «О защите прав потребителей»).

Как следует из содержания приведенных положений, нормой, на которую ссылается Истец, предусмотрена ответственность исполнителя за нарушение сроков оказания услуги (начала и окончания оказания услуги).

Истец просит суд взыскать с ответчика неустойку за нарушение сроков оказания услуги по перевозке в размере 101 188 руб. 39 коп. В то же время, как следует из материалов дела, обязательства перевозчика перед истцом по договору воздушной перевозки выполнены в полном объеме: осуществлена перевозка по маршруту Москва - Дели - Москва. Данный факт не оспаривается истцом и подтверждается представленными доказательствами: авиабилеты ... числятся полностью использованными (статус USED - использовано). В связи с чем, основания для взыскания неустойки на основании п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» отсутствуют. Кроме того, как обоснованно указал ответчик, данная норма не применима к возникшим между Истом и Ответчиком отношениям в силу п.2 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от дата № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». В соответствии с разъяснениями, содержащимися в указанном пункте, если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами РФ, содержащими нормы гражданского права (например, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения) то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальным законом.

ВК РФ, являющийся специальным по отношению к ЗоЗПП, содержит специальную норму, ограничивающую ответственность перевозчика за просрочку доставки пассажира, багажа или груза - ст.120 ВК РФ.

Факт задержки выдачи багажа ответчиком не оспаривается. В результате данной задержки истец с попутчиками вынужденно опоздала на следующий рейс и была отменена бронь отеля, что причинило истцу убытки в размере 85 892 руб. Указанный размер убытков ответчиком не оспаривается. Оригиналы документов были переданы ответчику вместе с претензией и не момент рассмотрения дела находились у ответчика.

В соответствии с ч. 1 ст. 786 ГК РФ по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу, пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа за провоз багажа. Указанные положения конкретизуются в адресст. 103 Воздушного кодекса 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 сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или управомоченному им на получение багажа лицу.

Ответственность перевозчика в части задержки багажа установлена положениями ст. 795 ГК РФ, в соответствии с которой за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие неопределенной силы, устранение неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Судом установлено, что факт присутствия обстоятельств непреодолимой силы в связи с существенной задержкой выдачи багажа отсутствует.

В соответствии со ст. 39 Закона РФ "О защите прав потребителей" определено, что последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

В соответствии со ст. 400 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), по отдельным видам обязательств и по обязательствам, связанным с определенным родом деятельности, законом может быть ограничено право на полное возмещение убытков.

Воздушным кодексом РФ, а именно ст. 120 предусмотрены условия и порядок взыскания штрафа, как меры гражданско-правовой ответственности за нарушение срока доставки пассажира в пункт назначения перевозчиком. Следовательно, взыскание неустойки за нарушение срока доставки пассажиров в пункт назначения в соответствии с ч. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" не предусмотрено.

Согласно адресст. 120 Воздушного кодекса Российской Федерации за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной оплаты.Ответственность Перевозчика за просрочку доставки багажа установлена ст.120 ВК РФ, в соответствии с которой за просрочку доставки багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25% установленного федеральным законом МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% провозной платы.

Как следует из Справки Департамента наземного обеспечения перевозок ПАО «Аэрофлот», по досудебной претензии Истца принято решение об удовлетворении требований о выплате штрафа за просрочку доставки багажа в размере, предусмотренном ст.120 ВК РФ, а также расходов Истца, понесенных в связи с задержкой багажа и необходимостью его получения.

Истцу выплачено: 2400 руб. - штраф (25 руб. \* 24 часа просрочки \* 4 пассажира), а также 448 руб. - транспортные расходы, подтвержденные приложенными к претензии документами.

Об удовлетворении претензии в данной части Истец извещен дата (т.е. после обращения истца в суд) по указанному в претензии адресу электронной почты. В связи с чем, представитель истца уменьшила исковые требования в данной части.

Положениями ст. 15 ГК РФ предусмотрено, что лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Судом установлено, что истец понесла убытки в виде стоимости билетов на другой рейс, бронь отеля, билеты на паром Пот Блэр – о. Хэвлок, несли расходы в связи ожиданием прилета багажа, всего на сумму 85 892,52 руб., в результате виновного нарушения ответчиком условий договора перевозке о доставке багажа, приходит к выводу о наличии оснований для взыскания указанных убытков с ответчика.

Поскольку факт нарушения прав истца как потребителя услуг перевозки в части обязательств по своевременной доставки багажа был установлен в ходе рассмотрения настоящего гражданского дела, то в силу положений ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" с ответчика в пользу истца полагается взысканию компенсация морального вреда, размер которой, с учетом принципа разумности и соразмерности последствиям нарушенного права оценивается судом в сумме 5 000 руб.

Также на основании ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере 50% от присужденной денежной суммы, что составит 45446,26 руб. В возражениях ответчик указал на необходимость применения положений ст. 333 ГК РФ. Исходя из изложенного с применением положений ст. 333 ГК РФ суд, принимая во внимание размер убытков, обстоятельства нарушения прав потребителя, полагает, что с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка в размере 10 000 руб. за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.

На основании ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход бюджета г. Москвы подлежит взысканию госпошлина в размере 3076,78 руб.

Руководствуясь ст. ст. 194-198 ГПК РФ, суд

**РЕШИЛ:**

Исковые требования фио к ПАО «Аэрофлот» о возмещении убытков, защите прав потребителей удовлетворить частично.

Взыскать с ПАО «Аэрофлот» в пользу фио компенсацию морального вреда в связи с задержкой багажа в размере 5000 руб., 85 892 руб. 52 коп. в счет возмещения убытков, штраф в размере 10 000 руб. за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

В удовлетворении остальной части исковых требований фио – отказать.

Взыскать с ПАО «Аэрофлот» в доход бюджета г. Москвы государственную пошлину 3076,78 руб.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Московский городской суд в течение одного месяца с даты изготовления решения в окончательной форме через Пресненский районный суд г. Москвы.

Судья                                                    Н.С. Каржавина