

**РЕШЕНИЕ**  
**Именем Российской Федерации**

3 апреля 2014 года

город Нижний Новгород

Сормовский районный суд г. Нижнего Новгорода в составе  
председательствующего судьи Савченко Е.А.

при секретаре Назаровской И.А.

с участием представителя истца Никитиной М.С.

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело иску Ф

к ЗАО «Связной Логистика», ОАО «Саратовские Авиалинии», ОАО «Аэрофлот», ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр» о защите прав потребителей,

**Установил:**

Истец обратился с иском к ответчикам ЗАО «Связной Логистика», ОАО «Саратовские Авиалинии», в котором просит взыскать с ответчиков солидарно, причиненные истцу убытки в сумме 35 616 рублей, неустойку за просрочку возмещения, причиненных истцу убытков в полном размере, компенсацию морального вреда, штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя, а также расходы на оплату услуг представителя в размере 10 000 рублей, ссылаясь на то, что 09 апреля 2013 года истец обратился к ЗАО «Связной Логистика» для приобретения авиабилетов по маршруту Н.Новгород-Москва-Саратов-Москва –Н.Новгород для двух пассажиров- истца и Ю

Продавец ЗАО «Связной Логистика» произвел бронирование всех необходимых авиабилетов, после чего истец произвел оплату всех авиабилетов, передав денежные средства продавцу, а продавец начал оформление билетов. Оплата авиабилетов по маршруту Н.Новгород-Москва прошла успешно, во время оплаты авиабилетов по маршруту Москва – Саратов менеджер сообщила, что авиакомпания отказала в покупке билетов по ранее произведенной менеджером брони ( №№ 163156066585 и 16360866493) на 10.04.2013 г. на 22.05, в результате чего истец был вынужден перенести вылет на утро следующего дня, т.е. на 11.04.2013 г. Таким образом на имя истца было оформлено еще два билета. Затем во время оплаты билетов по маршруту Саратов-Москва менеджер сообщил, что авиакомпания отказала в покупке билетов по ранее произведенной брони на 11.04.2013 г. на 18.00, в результате чего истец был вынужден перенести вылет на 19.30. Таким образом на имя истца было оформлено еще два авиабилета. . На этапе оформления авиабилетов по маршруту Москва-Н.Новгород стало ясно, что в связи с переносом рейса Саратов-Москва на более позднее время, у пассажиров не будет возможности успеть на забронированный рейс Москва-Н.Новгород ( добраться из одного аэропорта Москвы в другой), других рейсов в это же срок менеджер предложить не смог. Таким образом, истец вынужден был полностью отказаться от всего маршрута. При этом менеджер на месте смог вернуть денежные средства за последний билет Москва-Н.Новгород, т.к. еще не успел произвести платеж. По поводу возврата оставшихся денежных средств менеджер сообщил, что сразу не сможет произвести их возврат, более того для их возврата необходимо уплатить штраф, на что истец не согласился.

16 апреля 2013 года истец обратился к ЗАО «Связной Логистика» с претензией о возврате сумм оплаченных билетов.

24 апреля 2013 г. истец получил отказ со ссылкой на то, что ЗАО «Связной Логистика» свои обязательства по оказанию услуг бронирования выполнил в полном объеме, в брони было отказано компанией –перевозчиком, в связи с чем ответчик рекомендовал истцу обратиться к компании перевозчику.

17 июня 2013 года истец направил ЗАО «Связной Логистика» запрос с просьбой предоставить номера брони по авиабилетам Москва-Н.Новгород, а также с просьбой предоставить точные наименования и адреса всех авиакомпаний, которые отказали в брони.

В ответ истец получил информацию об отказе в брони со стороны авиакомпании ОАО «Саратовские Авиалинии».

19 августа 2013 года истец отправил претензию ОАО «Саратовские Авиалинии», однако ответа не получил.

В связи с чем истец вынужден обратиться в суд.

К участию в деле в качестве соответчиков судом привлечены ОАО «Аэрофлот», ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр», в качестве третьего лица-Ю.

В ходе рассмотрения дела, в соответствии со ст. 39 ГПК РФ, истцом уменьшены исковые требования, в связи с частичным возвратом стоимости авиабилетов ОАО «Саратовские Авиалинии», в связи, с чем истец просит взыскать солидарно с ответчиков ЗАО «Связной Логистика», ОАО «Саратовские Авиалинии», причиненные истцу убытки в сумме 23 216 рублей, неустойку за просрочку возмещения, причиненных истцу убытков в размере 35 616 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 5000 рублей, штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя, а также расходы на оплату услуг представителя в размере 10 000 рублей.

Истец в судебное заседание не явился о дате и времени рассмотрения дела извещен.

Представитель истца Никитина М.С. (по доверенности) иск поддержала, по доводам, изложенным в исковом заявлении, при этом, пояснив, что считает лицом виновным в причинении истцу убытков ЗАО «Связной Логистика», поскольку именно с данной организацией истец находился возникших правоотношениях и именно они должны осуществлять возврат денежных средств в связи с отказом от договора.

Представитель ответчика ЗАО «Связной Логистика» в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, в материалах дела имеется уведомление.

Представитель ответчика ОАО «Саратовские Авиалинии» в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, представлены письменные возражения, просят в иске отказать ( л.д. 42-46,59-61)

Представитель ответчика ОАО «Аэрофлот», в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, представлены письменные возражения, считают себя ненадлежащим ответчиком, просят в иске отказать ( л.д. 123-127)

Представитель ответчика ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр» в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, представлены письменные возражения, просят в иске отказать (л.д. 142-147)

Третье лицо Ю. в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, в материалах дела имеется уведомление.

Согласно ч.3 ст. 167 ГПК РФ суд вправе рассмотреть дело в случае неявки кого-либо из лиц, участвующих в деле и извещенных о времени и месте судебного заседания, если ими не представлены сведения о причинах неявки или суд признает причины их неявки неуважительными.

С учетом требований и задач ст.167 ГПК РФ, целями гражданского судопроизводства, которое рассматривает судебную процедуру в качестве эффективного средства правовой защиты, позволяющим оптимально обеспечить право граждан и юридических лиц на судебную защиту, неявка лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, является его волеизъявлением, свидетельствующим об отказе от реализации своего права на непосредственное участие в судебном разбирательстве дела и иных процессуальных прав, поэтому не может быть препятствием для рассмотрения судом дела по существу.

Выслушав объяснения лиц, участвующих в деле, проверив материалы дела, исследовав представленные доказательства и дав оценку собранным по делу доказательствам, суд приходит к следующему:

Согласно ст.1 ч.1,2 ГК РФ, Гражданское законодательство основывается на признании равенства участников регулируемых им отношений, неприкосновенности собственности, свободы договора, недопустимости произвольного вмешательства кого-либо в частные

дела...Граждане (физические лица) и юридические лица приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе.

Согласно ст.8 ч.1 ГК РФ, Гражданские права и обязанности возникают из оснований, предусмотренных законом или иными правовыми актами, а также из действий граждан и юридических лиц, которые хотя и не предусмотрены законом или такими актами, но в силу общих начал и смысла гражданского законодательства порождают гражданские права и обязанности.

В силу положений ст. 105 Воздушного кодекса РФ договора воздушной перевозки заключается непосредственно между перевозчиком и пассажиром.

Согласно ч. 1 ст. 116 Воздушного кодекса РФ перевозчик несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузовладельцем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты.

Согласно статье 15 Гражданского кодекса Российской Федерации 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).

В соответствии со 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.

В соответствии с пунктом 2 статьи 13 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

В соответствии со ст. 12 ч. 1 ГПК РФ, правосудие по гражданским делам осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон.

В соответствии с ч.1 ст.56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В соответствии с ч.1 ст. 57 ГПК РФ, доказательства представляются сторонами и другими лицами, участвующими в деле. Суд вправе предложить им представить дополнительные доказательства

В соответствии со ст. 59 ГПК РФ суд принимает только те доказательства, которые имеет значение для рассмотрения и разрешения дела.

В соответствии с ч. 1 и 2 ст. 67 ГПК РФ суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании, имеющихся в деле доказательств. Никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы.

По делу установлено, 09 апреля 2013 года истец обратился к ЗАО «Связной Логистика» для приобретения авиабилетов по маршруту Н.Новгород-Москва-Саратов-Москва –Н.Новгород для двух пассажиров- истца и Ю

Продавец ЗАО «Связной Логистика» произвел бронирование всех необходимых авиабилетов, а именно:

- по маршруту Н.Новгород-Москва с датой вылета 10.04.2013 г. время вылета 17.10 на имя Ф: \_\_\_\_\_, стоимостью 3613 рублей.

- по маршруту Н.Новгород-Москва с датой вылета 10.04.2013 г. время вылета 17.10 на имя Ю , стоимостью 4127 рублей.
- по маршруту Москва-Саратов с датой вылета 10.04.2013 г. время вылета 22.05 на имя Ф , стоимостью 6969 рублей.
- по маршруту Москва-Саратов с датой вылета 10.04.2013 г. время вылета 22.05 на имя Ю , стоимостью 6969 рублей.
- по маршруту Саратов-Москва с датой вылета 11.04.2013 г. время вылета 18.00 на имя Ф , стоимостью 6969 рублей.
- по маршруту Саратов-Москва с датой вылета 11.04.2013 г. время вылета 18.00 на имя Ю , стоимостью 6969 рублей.
- по маршруту Москва-Н.Новгород с датой вылета 11.04.2013. на имя Филатова С. и Ю

Продавец ЗАО «Связной Логистика» произвел бронирование всех необходимых авиабилетов, после чего истец произвел оплату всех авиабилетов, передав денежные средства продавцу, а продавец начал оформление билетов. Оплата авиабилетов по маршруту Н.Новгород-Москва прошла успешно, во время оплаты авиабилетов по маршруту Москва – Саратов менеджер сообщила, что авиакомпания отказала в покупке билетов по ранее произведенной менеджером брони ( №№ 163156066585 и 16360866493) на 10.04.2013 г. на 22.05, в результате чего истец был вынужден перенести вылет на утро следующего дня, т.е. на 11.04.2013 г. Таким образом на имя истца было оформлено еще два билета, а именно :

- по маршруту Москва-Саратов с датой вылета 11.04.2013 г. время вылета 09.25 на имя Ф , стоимостью 6969 рублей.
- по маршруту Москва-Саратов с датой вылета 11.04.2013 г. время вылета 09.25 на имя Ю , стоимостью 6969 рублей.

Затем во время оплаты билетов по маршруту Саратов-Москва менеджер сообщил, что авиакомпания отказала в покупке билетов по ранее произведенной брони на 11.04.2013 г. на 18.00, в результате чего истец был вынужден перенести вылет на 19.30. Таким образом на имя истца было оформлено еще два авиабилета.

- по маршруту Саратов-Москва с датой вылета 11.04.2013 г. время вылета 19.30 на имя Ф , стоимостью 6969 рублей.
- по маршруту Саратов-Москва с датой вылета 11.04.2013 г. время вылета 19.30 на имя Ю , стоимостью 6969 рублей.

На этапе оформления авиабилетов по маршруту Москва-Н.Новгород стало ясно, что в связи с переносом рейса Саратов-Москва на более позднее время, у пассажиров не будет возможности успеть на забронированный рейс Москва-Н.Новгород ( добраться из одного аэропорта Москвы в другой), других рейсов в это же срок менеджер предложить не смог. Таким образом, истец вынужден был полностью отказаться от всего маршрута.

Общая сумма оплаченных авиабилетов составила **35 616 рублей**, возврат денежных средств ЗАО «Связной Логистика» в связи с отказом от договора произвести отказалось, все претензии истца остались без ответа, в связи с чем за защитой нарушенного права истец был вынужден обратиться в суд.

После подачи иска, ОАО «Саратовские Авиалинии» произвело истцу **частичный** возврат денежных средств на сумму 12 400 рублей, в связи, с чем на момент **рассмотрения** спора размер убытков истца составляет **23 216 рублей**.

Суд, разрешая заявленные исковые требования, с учетом установленных по делу обстоятельств, доводов и возражений сторон, находит иск подлежащий **частичному** удовлетворению в силу следующего:

В соответствии с преамбулой Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами 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), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В силу п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон "О защите прав потребителей" применяется в части, не урегулированной специальными законами. С учетом положений ст. 39 Закона "О защите прав потребителей" к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие главы III Закона, должны применяться общие положения Закона "О защите прав потребителей", в частности о праве граждан на предоставление информации (ст. ст. 8 - 12), об ответственности за нарушение прав потребителей (ст. 13), о возмещении вреда (ст. 14), о компенсации морального вреда (ст. 15), об альтернативной подсудности (п. 2 ст. 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (п. 3 ст. 17) в соответствии с пп. 2 и 3 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации.

Согласно ст. 32 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Согласно абз. 2 п. 2 ст. 784 Гражданского кодекса Российской Федерации условия перевозки грузов, пассажиров и багажа отдельными видами транспорта, а также ответственность сторон по этим перевозкам определяются соглашением сторон, если данным Кодексом, транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами не установлено иное.

В соответствии с п. 1 ст. 102 Воздушного кодекса Российской Федерации перевозчики при выполнении воздушных перевозок обязаны соблюдать общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, устанавливаемые федеральными авиационными правилами.

Приказом Министерства транспорта России от 28 июня 2007 года N 82 были утверждены Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (далее - Правила воздушных перевозок), согласно п. 6 которых перевозчик организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров, багажа, груза регулярными рейсами. Перевозчик вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки лицу, осуществляющему от имени перевозчика бронирование, продажу и оформление перевозок на перевозочных документах (далее - уполномоченный агент).

В соответствии с п. 230.1. Правил воздушных перевозок, Добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза осуществляется по согласованию между перевозчиком и пассажиром, грузоотправителем в соответствии с условиями примененного тарифа.

Изменение пассажиром маршрута перевозки (изменение пунктов, между которыми выполняется перевозка, изменение установленной в перевозочном документе последовательности пунктов, между которыми выполняется перевозка, отказ от полета на одном или нескольких участках маршрута перевозки), изменение даты или времени вылета, изменение класса обслуживания, примененного тарифа и другие изменения условий

договора воздушной перевозки пассажира производятся в пределах срока действия обязательства по перевозке пассажира, кроме случаев вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

Перерасчет провозной платы при изменении пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира производится в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25 сентября 2008 г. N 155 (зарегистрирован Минюстом России 4 декабря 2008 г., регистрационный N 12793), с изменениями, внесенными Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 16 марта 2009 г. N 39 (зарегистрирован Минюстом России 7 апреля 2009 г., регистрационный N 13698).

В соответствии со ст. 309, 310 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями. Односторонний отказ от исполнения обязательства не допускается.

Пунктом 3 Постановления Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 года N 17 разъяснено, что под услугой следует понимать действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора.

Судом достоверно установлено, что 09 апреля 2013 года ответчиком ЗАО «Связной Логистика» оказывались истцу услуги по бронированию и продаже авиабилетов, ввиду предоставления ответчиком услуги по бронированию авиабилетов не соответствующих требованиям потребителя, истец был вынужден отказаться от исполнения договора, при этом денежные средства, оплаченные истцом по договору, ответчиком возвращены не были.

Ответчик ЗАО «Связной Логистика», считая свои обязательства исполненными, отказал истцу в возмещении причиненных убытков. С такой позицией ответчика суд согласиться не может в силу следующего:

В соответствии с пунктом 4 статьи 13, пунктом 5 статьи 14, пунктом 5 статьи 23.1, пунктом 6 статьи 28 Закона "О защите прав потребителей", статьи 1098 ГК РФ при разрешении требований потребителей бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе).

Согласно Приказа Минтранса РФ от 28 июня 2007 года N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (с изменениями от 08 октября 2008 года, 25 октября 2010 года), пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (пункт 226)

Согласно Приказа Минтранса РФ от 25 сентября 2008 года N 155 "Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации" (с изменениями от 16 марта 2009 года), в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с добровольным отказом пассажира от части перевозки пассажиру возвращается разница между примененным (и) тарифом (ами) и тарифом (ами) использованного (ых) участка (ов) маршрута перевозки (п. 90); расчет стоимости использованного (ых) участка (ов) маршрута перевозки осуществляется по нормальному (ым) тарифу (ам) соответствующего класса обслуживания перевозчика, выполнившего

перевозку, действовавшему (им) на дату начала перевозки в день оформления перевозочного документа, если перевозчиком не предусмотрено применение для расчета другого тарифа (п. 91). В случае, если при расчете стоимости использованного участка маршрута перевозки разница между суммой, уплаченной за перевозку, и нормальным тарифом за использованные участки маршрута перевозки отрицательна, доплата с пассажира не взимается (п. 92).

При добровольном отказе пассажира от полета сборы иностранных государств, топливный сбор на неиспользованных участках маршрута перевозки и сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования подлежат возврату пассажиру. При добровольном отказе пассажира от полета сбор за бланк билета, сбор за бланк ордера разных сборов, сбор за бланк квитанции оплаты сверхнормативного багажа не возвращаются. При добровольном отказе пассажира от полета взимается плата за операции по аннулированию бронирования перевозки, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, и оформлению возврата сумм, предусмотренная условиями применения тарифа (п. 93). Сумма, уплаченная перевозчику за предоставление дополнительных услуг повышенной комфортности в соответствии с Общими правилами воздушных перевозок, в случае, если дополнительные услуги не оказаны, подлежит возврату (п. 94).

Статьей 108 Воздушного кодекса Российской Федерации предусмотрено, что пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму.

При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку.

Положения ст. 108 Воздушного кодекса Российской Федерации носят императивный характер и не могут быть изменены соглашением сторон либо нормативными правовыми актами, имеющими меньшую юридическую силу, в связи с чем в случае отказа одной из сторон от перевозки действие договора перевозки прекращается, при этом пассажир имеет право получить полностью или частично уплаченную за воздушную перевозку сумму.

Требованиям Воздушного кодекса РФ о праве пассажира на возврат денежных сумм в случае добровольного 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.

Поскольку истец имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму, суд приходит к выводу об обоснованности заявленных исковых требований.

В соответствии с п. 231 Правил воздушных перевозок возврат провозной платы производится перевозчиком или по его поручению уполномоченным агентом по месту оплаты перевозки.

Поскольку уполномоченным агентом является ответчик ЗАО «Связной Логистика», суд считает, что именно он является надлежащим ответчиком по рассматриваемому спору.

Кроме того, к данному выводу суд также приходит и в силу следующего:

В соответствии со ст. 789 Гражданского кодекса Российской Федерации заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Поскольку услуги по бронированию авиабилетов оказывались истцу непосредственно ответчиком ЗАО «Связной Логистика», именно на нем лежит обязанность по возврату уплаченных во исполнение договора денежных средств.

Принимая во внимание, что услуга по данному договору истцом не востребована и ответчиком не предоставлена, ответчик надлежащим образом и заблаговременно уведомлен об отказе от исполнения договора со стороны истца, и ответчиком не представлены достоверные доказательства, подтверждающие фактически понесенные расходы ЗАО «Связной Логистика», связанных с исполнением договора, суд считает, что истец вправе требовать у ответчика возврата уплаченных ими по договору денежных средств в размере **23 216 рублей**, и приходит к выводу об удовлетворении требований о взыскании внесенных истцом денежных средств в полном объеме в связи с отказом от исполнения договора.

Суд также находит законным и обоснованным требование истца о взыскании с ответчика неустойки за несвоевременное выполнение требований истца, при этом суд исходит из следующего:

Требования потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные ст. 29 Закона "О защите прав потребителей" подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (ст. 31 данного Закона).

В силу ст. 31 указанного Закона, за нарушение предусмотренных ст. 31 сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 данного Закона, которым предусмотрено, что в случае нарушения установленных сроков рассмотрения, требования о возврате уплаченной за услугу денежной суммы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги.

Сумма неустойки (пени) не может превышать общую цену заказа (ст. 28 данного Закона).

Как установлено в судебном заседании, истец обратилась в ЗАО «Связной Логистика» 16.04.2013 г. с заявлением о возврате денежных средств, в течение 10 дней данное требование исполнено не было в связи с чем с 27.04.2013 г. возникла просрочка.

Согласно разъяснениям Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" применение статьи 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

При таких обстоятельствах суд приходит к обоснованному выводу, что с ЗАО «Связной Логистика» в пользу истца подлежит взысканию неустойка в размере **35616 руб.** поскольку ее размер не может превышать общую цену заказа.

Ходатайств о снижении неустойки представитель ответчика в ходе судебного заседания не заявлял.

Поскольку суд пришел к выводу, что ответчиком были нарушены права истца как потребителя, заявленные истцом требования о компенсации морального вреда являются обоснованными, в силу следующего:

Согласно п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной специальными законами.

Статья 15 вышеуказанного закона устанавливает обязанность по компенсации морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным



индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, причинителем вреда при наличии его вины.

При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

При определении размера компенсации морального вреда, суд учитывает обстоятельства дела, объем и характер нравственных переживаний истца, степень вины ответчика, а также требования разумности и справедливости, в связи с чем определяет размер компенсации морального вреда в сумме **2000 руб.**

В соответствии с ч. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

П. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" предусматривает, что при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

Поскольку ответчиком требования потребителя в добровольном порядке не удовлетворены, суд взыскивает с ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу истца, при этом размер штрафа складывается из следующего:

Согласно п. 1 ст. 13 указанного Закона за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца), как следует из положений п. 3 ст. 13 и ст. 15 данного Закона наступает в форме возмещения вреда, уплаты неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

Следовательно, при определении размера штрафа за несоблюдение ответчиком в добровольном порядке удовлетворения установленных законом требований истца должны быть учтены взысканные судом в пользу истца: убытки в размере 23 216 руб., неустойка – 35 616 руб., компенсация морального вреда 2000 руб.

Таким образом размер штрафа, подлежащего взысканию с ответчика в пользу истца составит – **30 416 руб.** = (убытки- 23 216 руб. + неустойка 35 616 руб. + компенсация морального вреда 2 000 руб.) x 50 %.

Согласно ч.1 ст.100 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суд по ее письменному ходатайству присуждает с другой стороны **расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.**

Истец обратился к Никитиной М.С. за оказанием юридических услуг и за представлением его интересов в суде по данному иску, что подтверждается соглашением от 30.05.2013г. (л.д.37), квитанцией (л.д.37) стоимость услуг составила 10 000 руб. Учитывая сложность дела, количество судебных заседаний, проведенных по данному делу с участием представителя,, суд считает, что указанный размер возмещения, в полной мере учитывает характер и сложность рассмотренного дела, значимость подлежащего защите права и соответствует объему оказанной представителем помощи, в связи, с чем суд удовлетворяет требования о взыскании расходов на оплату услуг представителя в полном объеме.

В соответствии с п. 8 ст. 333.20 НК РФ, в случае если истец освобожден от уплаты госпошлины, государственная пошлина уплачивается ответчиком пропорционально удовлетворенных судом исковых требований.

Истец в силу Закона был освобожден от уплаты государственной пошлины, поэтому она должна быть взыскана с ответчика.

Таким образом, с ответчика ЗАО «Связной Логистика» подлежит также взысканию в доход местного бюджета в соответствии с п. 7 ст. 46 Бюджетного кодекса РФ, госпошлина в размере **2164 рубль**. (из них 200руб. за требования о компенсации морального вреда).

В удовлетворении исковых требований **Ф** к ОАО «Саратовские Авиалинии», ОАО «Аэрофлот», ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр» суд отказывает, поскольку считает, что они предъявлены к ненадлежащим ответчикам.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 194-198 ГПК РФ, суд

**Р Е Ш И Л:**

Исковые требования **Ф** удовлетворить частично.

Взыскать с ЗАО «Связной Логистика в пользу **Ф** убытки в размере 23 216 рублей, неустойку за просрочку возмещения причиненных убытков в сумме 35 616 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 2000 рублей, штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в сумме 30 416 рублей, расходы на оплату услуг представителя в сумме 10 000 рублей, а всего взыскать по иску с ЗАО «Связной Логистика в пользу **Ф** **101 248 рублей**

В удовлетворении исковых требований **Ф** к ОАО «Саратовские Авиалинии» ОАО «Аэрофлот», ОАО «Авиакомпания «ЮТэйр» **отказать**.

Взыскать с ЗАО «Связной Логистика» в доход местного бюджета госпошлину в размере **2164 рубль 96 копеек**.

Решение может быть обжаловано в Нижегородский областной суд через Сормовский районный суд г.Н.Новгорода в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме.

Председательствующий: подпись  
Решение вступило в законную силу 09 мая 2014 года  
Копия верна  
Судья Сормовского районного  
Суда г.Н.Новгорода



Е.А.Савченко