

ОКТАБРЬСКИЙ РАЙОННЫЙ СУД ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ

Именем Российской Федерации

РЕШЕНИЕ

от 30 августа 2018 г. N 2-2149/18

Октябрьский районный суд г. Ставрополя в составе:

председательствующей судьи Шевченко Ю.И.

при секретаре Х.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА. к ПАО "АЭРОФЛОТ-РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" (третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора, АО "МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ШЕРЕМЕТЬЕВО") о взыскании убытков, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда, судебных расходов,

установил:

С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА. обратились в Октябрьский райсуд г. Ставрополя с иском к ПАО "АЭРОФЛОТ-РОССИЙСКИЙ АВИАЛИНИИ" о взыскании:

- в пользу С.О.ПА. 145280 (сто сорок пять тысяч двести восемьдесят) рублей убытков, понесенных С.О.ПА. по вине Ответчика по причине недопуска С.О.ПА. на авиарейс SU 1368, по маршруту г. Москва(аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь 11 апреля 2018 года;

- в пользу С.О.ПА. 183052,8 (сто восемьдесят три тысячи пятьдесят два рубля восемьдесят копеек) рублей неустойки;

- в пользу С.О.ПА. 100000 (сто тысяч) рублей в качестве компенсации морального вреда;

- в пользу С.О.ПА. 50000 (пятьдесят тысяч) рублей расходов на оплату услуг представителя;

- в пользу С.О.ПА. штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, в размере пятидесяти процентов от суммы убытков, неустойки и компенсации морального вреда, заявленной ко взысканию с Ответчика С.О.ПА. -214166,4 (двести четырнадцать тысяч сто шестьдесят шесть рублей сорок копеек) рублей;

- в пользу С.Е.Г. 100000 (сто тысяч) рублей в качестве компенсации морального вреда;

- в пользу С.Е.Г. 50000 (пятьдесят тысяч) рублей расходов на оплату услуг представителя;

- в пользу С.Д.ОА. 100000 (сто тысяч) рублей в качестве компенсации морального вреда;

- в пользу С.Д.ОА. 50000 (пятьдесят тысяч) рублей расходов на оплату услуг представителя.

В качестве оснований исковых требований в иске указано, что 15 марта 2018 года С.О.ПА. (далее - Истец 1) приобрел у ПАО "Аэрофлот" (далее - Ответчик) для себя, а также для С.Е.Г. (далее - Истец 2), билеты на авиарейс: SU 0039 по маршруту: г Санкт-Петербург(аэропорт Пулково)-Москва(аэропорт Шереметьево), что подтверждается маршрутными квитанциями электронных билетов. Также 06 апреля 2018 года Истец 1 приобрел у Ответчика билет на тот же авиарейс: SU 0039 по маршруту: г Санкт-Петербург (аэропорт Пулково)- г. Москва(аэропорт Шереметьево) для С.Д.ОА. (далее - Истец 3), что также подтверждается маршрутной квитанцией электронного билета. Кроме того, 10 апреля 2018 года Истец 1 приобрел у ПАО "Аэрофлот" билет на вышеуказанный авиарейс на имя малолетнего ФИО31 и ФИО30. Учитывая изложенное, с Ответчиком, согласно положениям ст. ст. 437, 438 Гражданского кодекса РФ, а также согласно положениям ст. 103 Воздушного кодекса РФ, были заключены договоры перевозки пассажиров, путем акцепта публичной оферты - договора перевозки пассажиров, текст которого опубликован на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет". 11 апреля 2018 года, в 18 часов 45 минут, вышеуказанные лица- Истец 1 (С.О.ПА.), Истец 2 (С.Е.Г.), Истец 3 (С.Д.ОА.), малолетний С.П. и гражданка Б., вылетели авиарейсом SU 0039 из аэропорта Пулково г. Санкт - Петербурга и около 20 часов 11 апреля 2018 года и прибыли в аэропорт Шереметьево г. Москвы. По прилету вышеуказанным авиарейсом в аэропорт "Шереметьево" г. Москвы, 11 апреля 2018 года, не выходя с территории данного аэропорта, Истец 1, Истец 2, Истец 3 и ФИО33 на руках у которой находился малолетний ФИО34 с тем же количеством ручной клади, с которым прибыли авиарейсом ПАО "Аэрофлот" SU 0039 11 апреля 2018 года из г. Санкт-Петербурга, проследовали для регистрации на авиарейс SU 1368 по маршруту: г. Москва(аэропорт Шереметьево) - г. Ставрополь, время вылета: 21 час 10 минут 11 апреля 2018 года. На данный авиарейс SU 1368, по маршруту г. Москва(аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь Истец 1 также приобрел билеты: 15 марта 2018 года на свое имя и на имя Истца 2; 6 апреля 2018 года на имя Истца 3; 10 апреля 2018 года на имя С.П. и ФИО29, также путем акцепта публичной оферты - договора перевозки пассажиров, текст которого опубликован на сайте aeroflot.ru в сети "Интернет" (копии маршрутных квитанций электронных билетов на данный авиарейс на имя С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА., С.П. и Б., прилагаются). Примерно в 20 часов 10 минут 11 апреля 2018 года Истец 1, Истец 2, Истец 3 и Б., на руках у которой находился малолетний ФИО35 проследовали к выходу на посадку N 18 аэропорта "Шереметьево", где находилась авиадиспетчер ПАО "Аэрофлот" ФИО27, N, которая начала процедуру регистрации указанных лиц и оформления ручной клади на авиарейс SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь. При этом авиадиспетчер ФИО12 выдала посадочные талоны на имя Истца 2, ФИО6 и малолетнего ФИО5, которые проследовали на посадку в самолет. Далее авиадиспетчер ФИО12 выдала посадочный талон на имя Истца 1, но не выдала посадочный талон на имя Истца 3, а также, оборвав квитанции, находящиеся на ручной клади Истцов, не допустила Истца 1 и Истца 3 на посадку в самолет на авиарейс SU 1368 без внятного объяснения причин, фактически отказав Истцу 1 и Истцу 3 в осуществлении авиаперевозки указанным авиарейсом, и соответственно, в исполнении договоров воздушной перевозки пассажиров. Поскольку у Истца 2,

проследовавшей на посадку в самолет, находился паспорт гражданина РФ, принадлежащий Истцу 1, а также поскольку у Истца 1 и Истца 3 при себе в ручной клади находилась, в том числе, и верхняя одежда, вещи и детское питание для малолетнего ребенка С.П., Истец 2 вынуждена была возвратиться к выходу на посадку N 18 аэропорта "Шереметьево", в результате чего тоже не вылетела указанным авиарейсом по вине Ответчика. Кроме того, авиадиспетчер К. пригласила к выходу на посадку N 18 аэропорта "Шереметьево" начальника смены аэропорта ФИО13, у которого Истец 1 спрашивал, что делать, и объяснял ему, другому авиадиспетчеру по имени Александр(фамилия Я.), а также авиадиспетчеру ФИО12, что Истцы, а также ФИО6 и малолетний ФИО5, заблаговременно явились для регистрации на рейс авиарейс SU 1368, в соответствии с законом, федеральными авиационными правилами и договором авиаперевозки; что Истец 2 прошла на борт самолета с грудным ребенком, верхняя одежда, вещи и питание для которого находятся при Истцах 1 и 3 в ручной клади; а также объяснил, что у Истца 2 при себе находится паспорт Истца 1; но мужчина по имени Александр на вопрос Истца 1 о том, что же делать, посоветовал Истцам "присесть и расслабиться", а авиадиспетчер ФИО12 вообще на требования Истца 1 объяснить ситуацию не реагировала, не допуская Истцов для осуществления авиaperелета на авиарейс SU 1368, по маршруту г. Москва(аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь. Также к выходу на посадку N 18 аэропорта "Шереметьево" подходил сотрудник службы авиационной безопасности по имени Павел, подошедший во время изложенных событий, но никто из указанных выше лиц-ни Павел, ни авиадиспетчер ФИО12, ни начальник смены аэропорта, ни Я., ни подошедшая ведущий специалист ФИО36, не предприняли никаких надлежащих мер по содействию Истцам в посадке на авиарейс в целях исполнения заключенных между Истцами и Ответчиком договоров воздушной перевозки пассажиров; не допустили Истцов с ручной кладью, в которой находились в том числе и верхняя одежда, вещи и питание для ребенка на время полета (провоз которых предусмотрен сверх установленной нормы) на указанный авиарейс SU 1368; не предложили Истцам взвесить вещи, и сдать ручную кладь в багаж в случае необходимости; а также не объяснили Истцам ни одного имевшего место в действительности обстоятельства, послужившего законным основанием для недопуска Истцов на авиарейс SU 1368 и для отказа Истцам в осуществлении авиаперевозки указанным авиарейсом. В связи с тем, что Истец 1, Истец 2, Истец 3 и малолетний ребенок ФИО5, по вине лиц из числа сотрудников Ответчика, не допустивших Истцов на авиарейс SU 1368, не смогли вылететь указанным рейсом, Истец 1 вынужден был 11 апреля 2018 года повторно приобрести себе - Истцу 1, а также Истцу 2 и Истцу 3 авиабилеты на авиарейс SU1300, по маршруту г. Москва(аэропорт Шереметьево)-г. Минеральные Воды, время вылета: 12 апреля 2018 года в 01 час 25 минут ночи, за что Истцом 1 было оплачено 125280 (сто двадцать пять тысяч двести восемьдесят) рублей, из которых 122880 рублей-стоимость авиабилетов (40960 рублей за один билет x 3); и 2400 рублей - сервисный сбор за оформление билетов (800 рублей сервисный сбор x 3), что подтверждается справкой от 22 июня 2018 года, выданной ПАО "Сбербанк"; маршрут/квитанциями электронных билетов; квитанциями об оплате сервисного сбора; кассовыми чеками и распечаткой с терминала оплаты; а затем по прилету в г. Минеральные Воды ночью добираться на такси домой в г. Ставрополь, за что также

Истцом 1 была оплачена денежная сумма в размере 20000 (двадцать тысяч) рублей. Следовательно, в результате вышеуказанных незаконных действий Ответчика, у Истца 1 возникли убытки на сумму 145280 (сто сорок пять тысяч двести восемьдесят) рублей.

Также, в процессе и после незаконного недопуска Истцов на авиарейс SU 1368, Истцы испытывали нравственные страдания, причиненные им равнодушием и игнорированием их законных требований сотрудниками ПАО "Аэрофлот". Кроме того, Истец 1, являясь инвалидом второй группы, и Истец 2 с малолетним ребенком ФИО5 на руках, а также Истец 3, вынуждены были в ночное время находиться в аэропорту, был нарушен режим сна, отдыха и питания малолетнего ребенка ФИО5, который нервничал и капризничал; затем Истцы вынуждены были глубокой ночью вылететь в г. Минеральные Воды, откуда только под утро добрались на такси в г. Ставрополь, что причинило Истцам моральные и нравственные страдания. В соответствии со ст. 786 Гражданского кодекса РФ (далее-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. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом. Пассажир имеет право в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом: перевозить с собой детей бесплатно или на иных льготных условиях; провозить с собой бесплатно ручную кладь в пределах установленных норм; сдавать к перевозке багаж за плату по тарифу. Согласно ст. 102 Воздушного кодекса РФ (далее-ВК РФ), юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие коммерческие воздушные перевозки, обслуживание пассажиров, 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. В силу требований 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 сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или управомоченному им на получение багажа лицу. Перевозчик или уполномоченное им лицо обязаны информировать пассажира воздушного судна об условиях провоза багажа и ручной клади до заключения договора воздушной перевозки пассажира. В соответствии со ст. 116 ВК 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. В силу требований пункта 37 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных приказом Министерства Транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 года N 82 (далее-Федеральные правила), при оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент обязан предоставить пассажиру достоверную и полную

информацию об условиях перевозки, в том числе информацию об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, нормах провоза ручной клади, включая провоз вещей, указанных в пункте 135 настоящих Правил, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, условиях перевозки багажа, условиях перевозки товаров, приобретенных в стерильной зоне аэропорта; о правилах перевозчика. Согласно п. 77 Федеральных правил, для перевозки пассажира, багажа перевозчик обеспечивает проведение регистрации пассажиров и оформления багажа. Согласно пункту 135 Федеральных правил, в качестве ручной клади сверх нормы, установленной перевозчиком в соответствии с пунктом 133 данных Правил, и без взимания дополнительной платы пассажир имеет право провозить, в том числе, следующие вещи:

рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами перевозчика, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель с вещами;

верхнюю одежду;

детское питание для ребенка на время полета;

лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета.

Пунктом 230 Федеральных правил, предусмотрены условия, при которых Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза. Согласно п. 4 Федеральных правил, Перевозчики вправе устанавливать свои правила воздушных перевозок. Эти правила не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей. В соответствии с п. 4.1. Правил воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО "Аэрофлот", текст которых имеется в открытом доступе и опубликован на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет", (далее-Правила Перевозчика), по договору воздушной перевозки пассажира ПАО "Аэрофлот" 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 пассажира и багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному им на получение багажа лицу. Перевозка, выполняемая по договору воздушной перевозки пассажира, подчиняется условиям, изложенным в билете; применяемым тарифам; условиям данных правил, праву Российской Федерации и правилам бонусной программы ПАО "Аэрофлот" и правилам альянса SkyTeam.

Пунктом 4.6.2 Правил Перевозчика предусмотрены случаи, когда ПАО "Аэрофлот" вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира. В соответствии с п. 5.2.1 Правил Перевозчика, нормы провоза ручной клади указываются на интернет-сайте ПАО "Аэрофлот" - www.aeroflot.ru. При превышении нормы провоза ручной клади (ее несоответствия каким-либо установленным ПАО "Аэрофлот" требованиям) пассажир обязан сдать ее в качестве зарегистрированного багажа в порядке и на условиях, предусмотренных правилами

применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО "Аэрофлот".Сверх установленной нормы провоза ручной клади и без взимания дополнительной платы разрешено провозить в качестве ручной клади, в том числе, следующие вещи: рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами ПАО "Аэрофлот" и указаны на интернет-сайте ПАО "Аэрофлот", или дамскую сумку, или портфель с вложенными в них вещами;верхнюю одежду;детское питание для ребенка на время полета;лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета. Согласно пункту 5.3.1. Правил Перевозчика, в больших объемах, чем указано в данном пункте, разрешается провозить в ручной клади детское питание, необходимое ребенку во время полета; необходимые во время полета лекарства.Из содержания положений пункта 12 Договора Аэрофлота следует, что Перевозчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира только в случае отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа (в том числе ручной клади, подлежащей сдаче в багаж) в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира, а также в случае отказа пассажира выполнить требования, предъявленные к ним федеральными авиационными правилами. В соответствии с установленными нормами провоза ручной клади для классов обслуживания в салоне воздушного судна (для одного пассажира) на регулярных рейсах ПАО "Аэрофлот", текст которых опубликован на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет", для класса Эконом и класса Комфорт норма провоза ручной клади составляет одно место весом не более 10 килограммов.Согласно этим же нормам провоза ручной клади, сверх установленной нормы и без взимания дополнительной платы разрешается провозить в качестве ручной клади (в том числе) следующие вещи:верхнюю одежду;детское питание для ребенка на время полета;лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета. Ручная кладь, превышающая установленную перевозчиком норму бесплатного провоза ручной клади, сдается пассажиром в багаж в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира.Согласно ч. 2 ст. 15 ГК РФ 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).Далее, в соответствии с ч. 1 ст. 16 Закона РФ от 07 февраля 1992 года "О защите прав потребителей", если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.Далее, в соответствии со ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить

ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В силу положений ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей", моральный вред, причиненный 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, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Учитывая изложенное, поскольку по вине Ответчика, в нарушение требований ст. 786 Гражданского кодекса РФ, ст. 102, 103 Воздушного кодекса РФ, пунктов 37, 135, 230 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных Приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года N 82, п. 10 публичного договора перевозки пассажиров, условия которого размещены на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет", Истцы не были допущены для осуществления авиаперелета на авиарейс SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево) - г. Ставрополь и им фактически Ответчиком в одностороннем порядке было отказано в исполнении условий договора воздушной перевозки пассажиров (то есть имел место односторонний отказ Ответчика от договора перевозки); сотрудники Ответчика не предприняли никаких мер по содействию Истцам в посадке на авиарейс в целях исполнения заключенных между Истцами и Ответчиком договоров воздушной перевозки пассажиров; сотрудники Ответчика не допустили Истцов с ручной кладью, в которой находились в том числе верхняя одежда, вещи и питание для малолетнего ребенка на время полета (провоз которых предусмотрен сверх установленной нормы), на указанный авиарейс SU 1368; сотрудники Ответчика не предложили Истцам, при необходимости, взвесить вещи и сдать их в багаж и также не объяснили Истцам ни одного имевшего место в действительности обстоятельства, послужившего законным основанием для недопуска Истцов на авиарейс SU 1368; Истцам не была предоставлена достоверная и полная информация об условиях перевозки; Ответчиком не были предприняты все зависящие от него меры, чтобы перевезти Истцов авиарейсом SU 1368, с Ответчика подлежат взысканию в пользу Истца 1 понесенные им, в связи с отказом Ответчика от выполнения условий воздушной перевозки Истцов, убытки, а также компенсация морального вреда; а в пользу Истца 2 и Истца 3 - компенсация морального вреда. Сумма денежной компенсации морального вреда, которую Истцы считают разумной и обоснованной, составляет 100000 рублей в пользу каждого Истца. Далее, согласно требованиям ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи

29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. Кроме того, согласно ч. 6 ст. 13 Закона РФ "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. В связи с вышеизложенным, поскольку Ответчик нарушил права в том числе Истца 1 как потребителя, Ответчик обязан уплатить неустойку за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в установленный законом срок и штраф (в случае удовлетворения иска судом), в размере 50 процентов заявленных Истцом 1 исковых требований. В связи с тем, что Истцы не обладают специальными юридическими познаниями, они вынуждены были обратиться за оказанием юридической помощи, направленной на изучение юристов документов, связанных с невылетом Истцов 11 апреля вышеуказанным авиарейсом SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево) - г. Ставрополь и недопуском Истцов на данный авиарейс, составление адвокатских запросов в интересах Истцов, составление претензий от имени Истцов в адрес Ответчика, составление настоящего искового заявления от имени Истцов, а также на участие в интересах истцов в рассмотрении судом первой инстанции гражданского дела по данному иску.

В судебное заседание истцы С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА. не явились, представитель истцов по ордеру Швецов И.Э. поддержал заявленные исковые требования по основаниям, изложенным в иске, пояснив, что ФИОб являлась няней малолетнего ФИО5, количество ручной клади было всего - 4, как при посадке самолета в Москве, так и при посадке самолета в Санкт-Петербурге; истцом были выданы посадочные талоны, в самолет пропустили всех кроме истцов мужчин; никто из сотрудников аэропорта не содействовал в посадке на самолет, никто не предлагал, даже если бы у истцов была лишняя ручная кладь, сдать ее багаж; никто ручную кладь не взвешивал; претензии направляли ответчикам, однако, истцов в удовлетворении их законных требований отказали.

Представитель истцов по доверенности Г. поддержала доводы представителя Швецова И.Э.

Представитель ответчика по доверенности М. возражал против заявленных исковых требований по основаниям, изложенным в письменных возражениях, в которых указано, что отказ ПАО "Аэрофлот" в перевозке С.Д.ОБ. и С.О.ПБ. является правомерным по следующим основаниям.

Пассажирами нарушены нормы провоза ручной клади, установленные воздушным законодательством. В соответствии с п. 2 ст. 786 ГК РФ, заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа багажной квитанцией. Как следует из материалов дела пассажирами С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА., ФИОб, ФИО5 были приобретены авиабилеты N, N, N на рейс SU039 11.04.2018 Санкт-Петербург - Москва (аэропорт Шереметьево). Указанные авиабилеты числятся использованными на указанном в них рейсе/дате. Также на пассажиров С.О.ПА. и

С.Е.Г. 15.03.2018 оформлены авиабилеты в одном бронировании - "UAKZXG" NN на рейс SU1368 11.04.2018 Москва - Ставрополь по специальному тарифу NCOR экономического класса группы "ОПТИМУМ-Эконом". Полная стоимость а/б N составляла 4906 руб. за каждый. Авиабилет N на пассажира С.Д.ОА. на этот же рейс был оформлен 06.04.2018 в отдельном бронировании - "BEWLWR" по специальному тарифу QVOR экономического класса группы "БЮДЖЕТ-Эконом". Полная стоимость авиабилета N составляла 6 771 руб. Авиабилеты NN на пассажиров ФИО6 и ФИО5 (ребенок до двух лет) были оформлены 10.04.2018 в одном бронировании - "VDADLT" также на указанный рейс по специальному тарифу QCOR экономического класса группы "ОПТИМУМ-Эконом". Полная стоимость а/б N составляла 7771 руб., а/б N на ребенка до двух лет без предоставления места был оформлен без оплаты. Все билеты приобретены через web-сайт ПАО "Аэрофлот". Обращаем внимание, что перевозка по маршруту Санкт-Петербург - Москва и перевозка по маршруту Москва - Ставрополь не является единой перевозкой, поскольку каждый маршрут оформлен отдельными авиабилетами. В этой связи пассажир обязан предъявить для оформления всю ручную кладь и багаж на каждом участке маршрута отдельно. В соответствии с п 2.1 ст. 106 Воздушного кодекса РФ, пассажир имеет право бесплатного провоза ручной клади в пределах нормы, которая устанавливается перевозчиком в соответствии с федеральными авиационными правилами, утвержденными на основании требований эксплуатационной документации воздушного судна, и позволяет размещать ручную кладь в пассажирской кабине (салоне) воздушного судна. Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей утверждены приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (далее - ФАП-82). Пунктом 133 ФАП - 82 установлено, что пассажир воздушного судна имеет право провоза ручной клади в салоне воздушного судна в пределах установленной перевозчиком нормы без дополнительной платы (далее - норма бесплатного провоза ручной клади). В качестве ручной клади принимаются вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна. Норма бесплатного провоза ручной клади, установленная перевозчиком, не может быть менее пяти килограммов на одного пассажира.

Ручная кладь, превышающая по весу и/или габаритам установленную перевозчиком норму бесплатного провоза ручной клади, сдается пассажиром в багаж в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира. Как установлено п. 5.1.2. Правил перевозки пассажиров и багажа ПАО "Аэрофлот" РИ-ГД-190С, действующих на дату исполнения договоров перевозки 11.04.2018, нормы провоза ручной клади указываются на интернет-сайте ПАО "Аэрофлот" - www.aeroflot.ru В соответствии с информацией, опубликованной на сайте ПАО "Аэрофлот" по состоянию на даты приобретения авиабилетов: 15.03.2018; 06.04.2018; 10.04.2018 (распечатка с сайта о нормах провоза ручной клади, действующих по состоянию на указанные даты прилагается) на регулярных рейсах ПАО "Аэрофлот" для

одного пассажира экономического класса предусмотрено одно место ручной клади весом не более 10 кг. Кроме того, п. 135 ФАП - 82 и п. 5.1.2. Правил перевозки пассажиров и багажа ПАО "Аэрофлот" в качестве ручной клади сверх нормы, установленной перевозчиком в соответствии с п. 133 ФАП-82, и без взимания дополнительной платы пассажир имеет право провозить следующие вещи: рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами перевозчика, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель с вещами; букет цветов; верхнюю одежду; детское питание для ребенка на время полета; костюм в портпледе; устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых установлены правилами перевозчика, и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения; лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета; костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения; товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, вес и габариты которых установлены правилами перевозчика. Возможность провоза ручной клади и вещей, провозимых сверх установленной нормы без взимания дополнительной платы, не предусмотрена для детей до двух лет без предоставления места. Как предусмотрено п. 85 ФАП - 82, при регистрации и/или выходе на посадку пассажир по требованию перевозчика обязан предъявить для взвешивания ручную кладь, указанную в п. 133 настоящих Правил, а также рюкзак, детскую люльку, детскую коляску при перевозке ребенка, указанные в п. 135 настоящих Правил. На основании п. 5.1.2 Правил воздушных перевозок пассажиров и багажа

ПАО "Аэрофлот" при превышении нормы провоза ручной клади (ее несоответствия каким-либо установленным ПАО "Аэрофлот" параметрам) пассажир обязан сдать ее в качестве зарегистрированного багажа в порядке и на условиях, предусмотренных правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира. Как следует из материалов дела, при регистрации на рейс SU1368 пассажирами не предъявлялся багаж для оформления в качестве зарегистрированного. При обращении на стойку регистрации пассажирами не были предъявлены все провозимые предметы багажа. При осуществлении обязательного контроля, проводимого авиакомпанией при выходе на посадку было установлено: С.Е.Г. перевозила 1 место ручной клади (дамская сумка) - "допущена на борт"; ФИО6 с ребенком до двух лет - ФИО5 перевозила 2 места ручной клади (дамская сумка и ручная кладь) - "допущены на борт"; С.О.ПА. и С.Д.ОА. предъявили на посадке 7 мест ручной клади. Пассажирами указано, что одна сумка являлась сумкой с детским питанием и верхней одеждой для ребенка - ФИО5. При этом перевозка детского питания в качестве одного места ручной клади сверх установленной нормы предусмотрена для ребенка на время полета, однако в бронировании пассажиров

С.О.ПА. и С.Д.ОА. ребенок отсутствует. Если предположить, что одна ручная кладь содержала детское питание и верхнюю одежду для ФИО5 на время полета, следовавшего с ФИО6, норма провоза ручной клади для С.О.ПА. и С.Д.ОА. составляла 3 места (с учетом двух мест ручной клади и одной сумки с питанием для ребенка). Фактически пассажирами С.О.ПА., С.Д.ОА. было предъявлено 7 мест ручной клади, что превышало норму на 4 места (фото ручной клади прилагается). В соответствии с объяснительной диспетчера ФИО12 от 11.04.2018 и рапортом диспетчера ФИО20 от 11.04.2018, рапортом диспетчера ФИО19 от 11.04.2018, при выполнении посадки на рейс в Ставрополь SU1368 от 11.04.2018 подошедшие пассажиры подавали посадочные талоны не группой. О том, что два пассажира С.О.Н. и С.Д.ОА. летят семьей диспетчер ФИО12 выяснила чуть позже. Данные пассажиры несли с собой на двоих 7 мест ручной клади. Она остановила данных пассажиров и выяснила, что пассажиры не следуют транзитом (билеты оформлены из Москвы) и у них у всех разные бронирования. На ее вопрос о большом количестве ручной клади С.О.ПА. пояснил, что они летят с ребенком и две женщины прошли ранее. Также он пояснил, что они прошли с ручной кладью. Диспетчер ФИО12 разъяснила пассажирам нормы провоза ручной клади и предложила сдать излишнюю ручную кладь в багаж, на что получила категорический отказ. В этот момент С.О.ПА. начал оскорблять диспетчера ФИО12 и на ее замечания не реагировал. Диспетчер ФИО20, услышав оскорбления также попросил пассажира успокоиться и сдать багаж. С.О.ПА. также отказался сдать ручную кладь в багаж и продолжал оскорблять диспетчера ФИО12. После этого диспетчер ФИО20 позвонил на контроль посадки для вызова сотрудника авиационной безопасности, чтобы разобрались с хулиганом. Услышав это, пассажир С.О.ПА. сменил тон разговора и без согласия сотрудников ПАО "Аэрофлот" начал снимать их на видеокамеру мобильного телефона. В этот момент женщина вернулась из автобуса и спросила нужен ли С.О.ПА. его паспорт. На что он ответил, что хочет скандала и паспорт пусть она оставит себе. Пассажир продолжал провоцировать диспетчеров. Диспетчеры вели себя корректно и сдержано. Сотрудника авиационной безопасности ожидали долго, несколько раз звонили на контроль посадки для окончательного решения. Получив подтверждение о снятии пассажиров с рейса от Центральной и контроля посадки диспетчер ФИО12 проставила соответствующие комментарии в системе бронирования пассажиров - Sabre о том, что норма ручной клади пассажиров превышена на 4 места, и об отказе пассажиров сдавать багаж, а также об оскорблении диспетчера:

SVO /SVO 7W5F 11APR 1256 4B714A G1,2/CM/CABIN BAG PREVISHAET
NORMU

SVO/SVO 7C1M 11APR 1259 542908 G7,8/CM/CNYAT PO KOL-VO BAG 4PC

SVO/SVO 7W5F 11APR 1258 4B714A G8,9/CM/OTKAZALIS SDAVAT OTKAZ

SVO/SVO 7C1M 11APR 1341 542906 G1/CM/OSKORBLYAL DISPETCHERA NA
POSADKE. В соответствии с рапортом диспетчера ФИО21 от 12.04.2018 примерно в 20:45 11.04.2018 ему поступил звонок с выхода на посадку N 18 от диспетчера ФИО20 с информацией о том, что пассажиры С.О.ПА. и С.Д.ОА. принесли на посадку большое количество ручной клади, на просьбу оформить ненормативную ручную кладь как багаж ответили категорическим отказом, оскорбляли диспетчера ФИО12

Диспетчер ФИО21 открыл камеру выхода на посадку N 18 и увидел двух мужчин, вокруг пассажиров находились сумки и чемоданы, затем в системе регистрации пассажиров - Sabre нашел данных пассажиров с указанием, что они летят из SVO - Москва (Шереметьево), зарегистрированного багажа у них не было (позже выяснилось, что пассажиры прилетели из Санкт-Петербурга отдельными билетами). Диспетчер ФИО21 передал информацию сотруднику авиационной безопасности. Далее вывел список всех пассажиров рейса и увидел, что на данном рейсе в одном бронировании с С.О.ПА. следует С.Е.Г. также без зарегистрированного багажа. Также был еще один пассажир с отдельным бронированием ФИО6 с Inf - ребенок до двух лет - ФИО5. Данные пассажиры прошли на посадку ранее с двумя дамскими сумками и одним местом ручной клади. Для того, чтобы добраться до выхода N 18 сотруднику авиационной безопасности потребовалось больше времени чем оставалось до отправления рейса. Рейс был отправлен по расписанию, а пассажиры С.О.ПА. и С.Д.ОА. отстранены от полета по причине отказа пассажиров оформить лишнюю сверхнормативную ручную кладь как багаж, а также в связи с оскорблениями в адрес сотрудника с использованием ненормативной лексики. Вышеизложенным подтверждается, что сотрудниками ПАО "Аэрофлот" надлежащим образом было разъяснено пассажирам о нормах провоза ручной клади и о необходимости сдать излишнюю ручную кладь в качестве зарегистрированного багажа, однако истцы отказались выполнять требования диспетчеров. Учитывая изложенное, пассажиры С.О.ПА. и С.Д.ОА. предъявили при посадке на рейс 7 мест ручной клади, что превышает установленную п. 133 ФАП 82 норму провоза ручной клади (1 место до 10 кг на 1 человека), если даже учитывать сумку с питанием и вещами для ребенка на время полета (п. 135 ФАП 82) на 4 места. Кроме того, пассажиры отказались сдать сверхнормативную ручную кладь в качестве зарегистрированного багажа (п. 85 ФАП 82). Как установлено подп. 2 п. 1 ст. 107 Воздушного кодекса РФ, подп. 2 п. 230 ФАП 82, а также п. 4.6.2. Правил воздушной перевозки пассажиров и багажа ПАО "Аэрофлот", перевозчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в случае отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами. Поскольку пассажиры С.О.ПА. и С.Д.ОА. отказались исполнять требования, установленные п. п. 85, 133, 135 Федеральных авиационных правил (ФАП 82) и п. 5.1.2. Правил перевозки пассажиров и багажа ПАО "Аэрофлот", отказ ПАО "Аэрофлот" в перевозке данных пассажиров является правомерным. В соответствии с подп. 2 п. 3 ст. 107 ВК РФ, при прекращении по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата. Авиабилеты С.О.ПА. и С.Д.ОА. N, N были оформлены по специальным тарифам NCOR и QVOR экономического класса группы "ОПТИМУМ-Эконом" и "БЮДЖЕТ-Эконом". В соответствии с правилами применения тарифов ПАО "Аэрофлот", опубликованных на сайте ПАО "Аэрофлот" по ссылке https://www.aeroflot.ru/ru-ru/information/purchase/rate/fare_rules, действующих до 17.04.2018, возврат провозной платы при отказе от перевозки после окончания установленного времени окончания регистрации (за 40 мин. до вылета рейса) по

указанным тарифам не разрешен (распечатка правил применения тарифов прилагается). Как следует из материалов дела и искового заявления Истцов, С.Е.Г. прошла на посадку в воздушное судно, однако приняла самостоятельное решение отказаться от перевозки и вышла с ребенком ФИО5 из зоны посадки, в связи с тем, что С.О.ПА. и С.Д.ОА. было отказано в перевозке. Довод истцов о том, что С.Е.Г. отказалась от перевозки ввиду нахождения у нее паспорта С.О.Г. и ввиду отсутствия сумки с питанием и вещами для ребенка является несостоятельным. Как было указано выше и подтверждается объяснительной диспетчера ФИО12 от 11.04.2018, С.Е.Г. еще до отстранения С.О.Г. от перевозки, вернулась из автобуса (трансфер от аэропорта до воздушного судна) к выходу на посадку и предложила С.О.Г. забрать его паспорт, но С.О.Г. отказался. Кроме того, вернувшись к выходу на посадку С.Е.Г. имела возможность забрать у С.О.Г. сумку с вещами для ребенка, поскольку она проследовала на борт только с дамской сумкой и по нормам могла пронести еще одно место ручной клади. Однако С.Е.Г. приняла решение отказаться от перевозки. П. 3 ст. 108 Воздушного кодекса РФ установлено, что, если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания, установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата. Учитывая изложенное и в соответствии с указанными нормами права, возврат стоимости неиспользованных авиабилетов истцам не предусмотрен.

Авиабилет ФИО6 числится использованным на указанном в нем рейсе.

Истцами не доказана причинно-следственная связь между возникшими убытками и действиями ответчика:

Как следует из материалов дела истцы понесли расходы на приобретение новых авиабилетов по маршруту Москва - Минеральные Воды в размере 125280 руб., оплату сервисного сбора в размере 2400 руб. и на услуги такси от г. Минеральные Воды до г. Ставрополя в размере 20000 руб. Как и любая форма гражданско-правовой ответственности, возмещение убытков является результатом правонарушения и имеет место только тогда, когда поведение должника носит противоправный характер. При этом юридическое значение имеет только прямая (непосредственная) причинная связь между противоправным поведением должника и убытками кредитора. Прямая (непосредственная) причинная связь имеет место тогда, когда в цепи последовательно развивающихся событий между противоправным поведением лица и убытками не существует каких-либо обстоятельств, имеющих значение для гражданско-правовой ответственности. То есть для взыскания убытков, лицо, чье право нарушено, требующее их возмещения, должно доказать факт нарушения обязательства, наличие причинной связи между допущенными нарушениями и возникшими убытками в размере убытков. Истцами не представлено никаких доказательств того, что ПАО "Аэрофлот" незаконно отказало пассажирам С.О.ПА. и С.Д.ОА. в перевозке. Истцами не указано на каком основании ПАО "Аэрофлот" обязано было принять к перевозке 7 мест ручной клади на двоих пассажиров. В свою очередь ПАО "Аэрофлот" представлены доказательства не соблюдения Истцами норм провоза ручной клади и отказа сдать излишнюю ручную кладь в качестве зарегистрированного багажа:

фотографии ручной клади, объяснительная диспетчера ФИО12 от 11.04.2018, рапорт диспетчера ФИО20 и рапорт диспетчера ФИО19 от 11.04.2018, рапорт диспетчера ФИО21 от 12.04.2018, объяснительная ФИО23 от 11.04.2018, распечатка из системы регистрации и бронирования пассажиров - Sabre, справка департамента наземного обслуживания ПАО "Аэрофлот" от 03.08.2018 N 111.02.2-6418. Таким образом, наличие вины со стороны ПАО "Аэрофлот", факт и размер убытков, причинная связь между понесенными расходами и действиями ответчика Истцами не доказаны. Учитывая изложенное, требования истцов о взыскании убытков незаконны, не обоснованы и удовлетворению не подлежат.

Видеозапись, приобщенная истцами к материалам дела произведена несанкционированно, без согласия сотрудников ПАО "Аэрофлот", не содержит полного события. С.О.Г. начал видеосъемку уже после того как ему были разъяснены причины недопуска на посадку, он оскорбил диспетчера ФИО12 и был вызван сотрудник авиационной безопасности. Видео состоит из трех частей, не содержит каких-либо неправомерных действий сотрудников ПАО "Аэрофлот", а напротив содержит фрагменты съемки многочисленной ручной клади истцов и некорректного поведения С.О.Г. Исходя из нормативно определенных положений законным можно считать проведение аудио- и видеозаписей при согласии на то лица, в отношении которого осуществляется такая запись. Видеозапись сотрудников ПАО "Аэрофлот", приобщенная к материалам дела, произведенная С.О.П. без согласия данных сотрудников не имеет юридической силы и не может быть принята судом в качестве судебных доказательств для исследования. В соответствии с Приказом Минтранса России от 08.02.2011 N 40 "Об утверждении Требований по обеспечению транспортной безопасности, учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств воздушного транспорта" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.03.2011 N 19978) видеосъемка в аэропорту производится в целях обеспечения авиационной безопасности. Срок хранения видеозаписей с выходов на посадку в аэропорту "Шереметьево" составляет 30 дней. Поскольку рейс истцов SU1368 выполнялся 11.04.2018, срок хранения видеозаписи истек 11.05.2018, в связи с чем ее предоставление невозможно.

Истцы были надлежащим образом уведомлены ПАО "Аэрофлот" обо всех условиях договора перевозки. Договор перевозки пассажира является двусторонним (взаимным), возмездным, консенсуальным, публичным. По способу заключения указанный договор относится к договорам присоединения. В ПАО "Аэрофлот" также приняты и действуют "Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа", Правила применения тарифов, которые являются неотъемлемой частью договора перевозки. Правила перевозки, условия договора перевозки, нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади, правила применения тарифов размещены в открытом доступе на официальном сайте ПАО "Аэрофлот" в сети Интернет - www.aeroflot.ru, с которыми пассажиры должны ознакомиться и подтвердить свое согласие при оформлении авиабилета на сайте, путем проставления "галочки" в окошке "Я ознакомлен и согласен с правилами...." (распечатка с сайта прилагается). Без осуществления указанного действия дальнейшее оформление авиабилета невозможно. Учитывая тот факт, что истцы приобрели авиабилеты на официальном сайте ПАО

"Аэрофлот", а также публичный характер заключаемого договора, приобретение авиабилетов истцами свидетельствует о том, что они ознакомлены с условиями договора и согласны с данными условиями, в том числе с нормами провоза ручной клади и правилами применения тарифов.

Требования истцов о компенсации морального вреда в размере 300000 руб. (по 100000 руб. в пользу каждого) не подлежат удовлетворению по следующим основаниям. Исходя из смысла и системного толкования норм гражданского законодательства РФ о компенсации морального вреда, такой вред должен быть доказан и подтвержден документально, однако в материалах настоящего дела отсутствуют документы, свидетельствующие о понесенных Истцами физических или нравственных страданий в связи с нарушением их прав. Виновные действия со стороны ответчика, направленные на нарушение прав истцов не осуществлялись, в связи с чем, основания для применения меры ответственности в виде взыскания морального вреда к ПАО "Аэрофлот" отсутствуют. Кроме того, ПАО "Аэрофлот" полагает, что заявленный размер компенсации морального вреда - 300000 руб. противоречит принципам соразмерности.

Требования истцов о взыскании неустойки и штрафа, предусмотренных ст. ст. 13, 28, 31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" не основаны на нормах закона и не подлежат удовлетворению в связи со следующим.

Неустойка за неудовлетворение требований потребителя в 10-дневный срок согласно ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" применяется в том случае, если потребитель предъявляет требование в связи с нарушением исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) или при обнаружении потребителем недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Однако в данном случае какого-либо нарушения в части принятых ПАО "Аэрофлот" обязательств по перевозке истца не было. Более того, согласно ч. 5 ст. 28 ФЗ "О защите прав потребителей" предусмотрено, что сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги). Как следует из материалов дела общая стоимость авиабилетов NN, N составляет 16583 руб. Авиабилет на ребенка N оформлен без оплаты. Таким образом, требование истцов о взыскании неустойки, в размере 183052,8 руб. является незаконным и необоснованным. Требование истцов о взыскании штрафа в соответствии со ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" противоречат нормам действующего законодательства ввиду следующего.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ "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. Диспозиция указанной нормы предусматривает взыскание штрафа только в случае несоблюдения в добровольном порядке удовлетворения законных требований потребителя.

10.05.2018 в ПАО "Аэрофлот" поступила претензия от С.Е.Г. 04.06.2018 данная претензия ПАО "Аэрофлот" рассмотрена и на нее дан мотивированный ответ об

отсутствии правовых оснований для удовлетворения претензионных требований, путем направления письма на адрес электронной почты, указанной в претензии - garkusha@mercuryalko.ru.

26.06.2018 в ПАО "Аэрофлот" поступили претензии (повторные) С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА. Данные претензия ПАО "Аэрофлот" рассмотрены и на них даны мотивированные ответы от 10.07.2018 N об отсутствии правовых оснований для удовлетворения претензионных требований. Вина ПАО "Аэрофлот" в понесенных истцами убытках отсутствует. Действия ПАО "Аэрофлот" по отказу пассажирам С.О.ПА. и С.Д.ОА., являются правомерными. Пассажир С.Е.Г. самостоятельно отказалась от перевозки. Учитывая изложенное иски в части взыскания с ПАО "Аэрофлот" штрафа в порядке ст. 13 Закона "О защите прав потребителей" удовлетворению не подлежат. Тем не менее, в случае удовлетворения судом требований истца, ПАО "Аэрофлот" ходатайствует о снижении размера штрафа и неустойки в соответствии со ст. 333 ГК РФ.

Требования истцов о взыскании судебных расходов на оплату услуг представителя в размере 150 000 руб. (по 50000 руб. каждому), не подлежат удовлетворению в связи со следующими обстоятельствами. Истцами представлено три идентичных соглашения об оказании юридических услуг N 30, N 31, N 32 от 24.04.2018, заключенных с адвокатом Швецовым И.Э. Обращаем внимание суда, что предмет указанных соглашений является оказание юридических услуг в рамках одного и того же дела. Необходимость заключения трех соглашений истцами не обоснована и не подтверждена. При этом изучение документов, составление адвокатских запросов и подготовка претензий не относятся к судебным расходам. Кроме того, все документы, подготовленные адвокатом по трем соглашениям являются абсолютно одинаковыми. В предмете каждого соглашения указано, что в стоимость входит составление искового заявления, хотя фактически в суд подано не три, а одно иски от трех истцов и рассматривается в рамках одного дела. Указанное гражданское дело не представляет сложности.

Третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора, АО "МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ШЕРЕМЕНТЬЕВО"), будучи извещенным о времени и месте судебного заседания надлежащим образом, в суд не явилось, представлены письменные пояснения, в которых указано, что обслуживание рейса SU1368 по маршруту -Москва-Шереметьево-Ставрополь 11 апреля 2018 года, включая регистрацию, сопровождение и доставку пассажиров в возбужденное судно, обработку багажа, осуществлялось силами ПАО "Аэрофлот-Российские авиалинии", без участия АО "МАШ", в связи с чем дать какие-либо пояснения по доводам иска не представляется возможным. Согласно п. 36 Федеральных авиационных правил "Требования авиационной безопасности к аэропортам", утв. приказом Минтранса России от 28 ноября 2005 года N 142, предусмотренные в аэропорту помещения оборудуются системой видеонаблюдения и видеозаписи, информация которой сохраняется 1 месяц, в связи с чем предоставить видеозаписи с камер наблюдения не представляется возможным.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав материалы дела, суд считает возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц, по сути исковых требований приходит к следующему.

В соответствии со ст. 786 Гражданского кодекса РФ (далее-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. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом. Пассажир имеет право в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом: перевозить с собой детей бесплатно или на иных льготных условиях; провозить с собой бесплатно ручную кладь в пределах установленных норм; сдавать к перевозке багаж за плату по тарифу.

Согласно ст. 102 Воздушного кодекса РФ (далее-ВК РФ), юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие коммерческие воздушные перевозки, обслуживание пассажиров, 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.

В силу требований 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 сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или управомоченному им на получение багажа лицу.

Перевозчик или уполномоченное им лицо обязаны информировать пассажира воздушного судна об условиях провоза багажа и ручной клади до заключения договора воздушной перевозки пассажира.

В соответствии с пунктом 1.1. ст. 103 ВК РФ, в случае непредставления информации об условиях договора воздушной перевозки пассажира, перевозчик или уполномоченное им лицо несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Из содержания ст. 793 ГК РФ следует, что, в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную настоящим Кодексом, транспортными уставами и кодексами, а также соглашением сторон.

В соответствии со ст. 116 ВК 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.

В силу требований пункта 37 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных приказом Министерства Транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 года N 82 (далее-Федеральные правила), при оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или

уполномоченный агент обязан предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, нормах провоза ручной клади, включая провоз вещей, указанных в пункте 135 настоящих Правил, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, условиях перевозки багажа, условиях перевозки товаров, приобретенных в стерильной зоне аэропорта; о правилах перевозчика.

Судом установлено, что 15 марта 2018 года С.О.ПА. приобрел у ПАО "Аэрофлот" для себя, а также для С.Е.Г., билеты на авиарейс: SU 0039 по маршруту: г Санкт-Петербург(аэропорт Пулково)-Москва(аэропорт Шереметьево).

06 апреля 2018 года С.О.ПА. приобрел у Ответчика билет на тот же авиарейс: SU 0039 по маршруту: г Санкт-Петербург (аэропорт Пулково)- г. Москва(аэропорт Шереметьево) для С.Д.ОА.

10 апреля 2018 года С.О.ПА. приобрел у ПАО "Аэрофлот" билет на вышеуказанный авиарейс на имя малолетнего ФИО5 и ФИО6,

Таким образом, на пассажиров С.О.ПА. и С.Е.Г. 15.03.2018 оформлены авиабилеты в одном бронировании - "UAKZXG" NN на рейс SU1368 11.04.2018 Москва - Ставрополь по специальному тарифу NCOR экономического класса группы "ОПТИМУМ-Эконом". Полная стоимость а/б 5552146152279/80 составляла 4906 руб. за каждый. Авиабилет N на пассажира С.Д.ОА. на этот же рейс был оформлен 06.04.2018 в отдельном бронировании - "BEWLWR" по специальному тарифу QVOR экономического класса группы "БЮДЖЕТ-Эконом". Полная стоимость авиабилета N составляла 6 771 руб. Авиабилеты NN на пассажиров ФИО6 и ФИО5 (ребенок до двух лет) были оформлены 10.04.2018 в одном бронировании - "VDADLT" также на указанный рейс по специальному тарифу QCOR экономического класса группы "ОПТИМУМ-Эконом". Полная стоимость а/б N составляла 7771 руб., а/б N на ребенка до двух лет без предоставления места был оформлен без оплаты(л.д. 26-44 т. 1).

Учитывая изложенное, с Ответчиком, согласно положениям ст. ст. 437, 438 Гражданского кодекса РФ, а также согласно положениям ст. 103 Воздушного кодекса РФ, были заключены договоры перевозки пассажиров, путем акцепта публичной оферты - договора перевозки пассажиров, текст которого опубликован на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет".

11 апреля 2018 года, в 18 часов 45 минут С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА., малолетний ФИО5 и гражданка ФИО6 вылетели авиарейсом SU 0039 из аэропорта Пулково г. Санкт - Петербурга и около 20 часов 11 апреля 2018 года прибыли в аэропорт Шереметьево г. Москвы.

По прилету вышеуказанным авиарейсом в аэропорт "Шереметьево" г. Москвы, 11 апреля 2018 года, не выходя с территории данного аэропорта, С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА. и ФИО6, на руках у которой находился малолетний ФИО5 проследовали для регистрации на авиарейс SU 1368 по маршруту: г. Москва(аэропорт Шереметьево) - г. Ставрополь, время вылета: 21 час 10 минут 11 апреля 2018 года.

Поскольку перевозка по маршруту Санкт-Петербург - Москва и перевозка по маршруту Москва - Ставрополь не является единой перевозкой, поскольку каждый

маршрут оформлен отдельными авиабилетами, пассажир обязан предъявить для оформления всю ручную и багаж на каждом участке маршрута отдельно.

Примерно в 20 часов 10 минут 11 апреля 2018 года С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА. и ФИО6, на руках у которой находился малолетний ФИО5, проследовали к выходу на посадку N 18 аэропорта "Шереметьево", где находилась авиадиспетчер ПАО "Аэрофлот" ФИО12, которая начала процедуру регистрации указанных лиц и оформления ручной клади на авиарейс SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь.

При этом авиадиспетчер ФИО12 выдала посадочные талоны на имя С.Е.Г., ФИО6 и малолетнего ФИО5, которые проследовали на посадку в самолет.

Далее авиадиспетчер ФИО12 выдала посадочный талон на имя С.О.ПА., но не выдала посадочный талон на имя С.Д.ОА., а также, оборвав квитанции, находящиеся на ручной клади Истцов, не допустила С.О.ПА. и С.Д.ОА. на посадку в самолет на авиарейс SU 1368.

Как утверждает в своих возражениях представитель ответчика, при регистрации на рейс SU1368 пассажирами не предъявлялся багаж для оформления в качестве зарегистрированного. При обращении на стойку регистрации пассажирами не были предъявлены все провозимые предметы багажа. Фактически пассажирами С.О.ПА., С.Д.ОА. было предъявлено 7 мест ручной клади, что превышало норму на 4 места. Данные лица отказались сдавать ручную кладь, превышающую норму, в багаж. В связи с изложенным, ответчик правомерно в одностороннем порядке отказал в перевозке данных лиц в воздушном судне.

С данными доводами суд не может согласиться по следующим основаниям.

В силу требований п. 44 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных Приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года N 82 (далее-Федеральные правила), договор воздушной перевозки пассажира удостоверяется билетом.

Согласно п. 77 Федеральных правил, для перевозки пассажира, багажа перевозчик обеспечивает проведение регистрации пассажиров и оформления багажа.

Согласно пункту 135 Федеральных правил, в качестве ручной клади сверх нормы, установленной перевозчиком в соответствии с пунктом 133 данных Правил, и без взимания дополнительной платы пассажир имеет право провозить, в том числе, следующие вещи:

рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами перевозчика, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель с вещами;

верхнюю одежду;

детское питание для ребенка на время полета;

лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета.

В соответствии с п. 230 Федеральных правил, Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в следующих случаях:

1) нарушение пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

2) отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;

3) если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустрашимые неудобства для других лиц;

4) отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира;

5) отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 Воздушного кодекса Российской Федерации;

6) нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;

7) наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Согласно п. 4 Федеральных правил, Перевозчики вправе устанавливать свои правила воздушных перевозок. Эти правила не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей.

В соответствии с п. 4.1. Правил воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО "Аэрофлот", текст которых имеется в открытом доступе и опубликован на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет", (далее-Правила Перевозчика), в редакции действовавшей на момент рассматриваемого события- 11 апреля 2018 года, по договору воздушной перевозки пассажира ПАО "Аэрофлот" 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 пассажира и багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному им на получение багажа лицу. Перевозка, выполняемая по договору воздушной перевозки пассажира, подчиняется условиям, изложенным в билете; применяемым тарифам; условиям данных правил, праву Российской Федерации и правилам бонусной программы ПАО "Аэрофлот" и правилам альянса SkyTeam.

В силу требований п. 4.6.2 Правил Перевозчика, ПАО "Аэрофлот" вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:

1) нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

2) отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;

3) если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустрашимые неудобства для других лиц;

4) отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

5) отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных Воздушным кодексом Российской Федерации;

6) нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;

7) наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

В соответствии с п. 5.2.1 Правил Перевозчика, нормы провоза ручной клади указываются на интернет-сайте ПАО "Аэрофлот" - www.aeroflot.ru.

При превышении нормы провоза ручной клади (ее несоответствия каким-либо установленным ПАО "Аэрофлот" требованиям) пассажир обязан сдать ее в качестве зарегистрированного багажа в порядке и на условиях, предусмотренных правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО "Аэрофлот".

Сверх установленной нормы провоза ручной клади и без взимания дополнительной платы разрешено провозить в качестве ручной клади, в том числе, следующие вещи:

рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами ПАО "Аэрофлот" и указаны на интернет-сайте ПАО "Аэрофлот", или дамскую сумку, или портфель с вложенными в них вещами;

верхнюю одежду;

детское питание для ребенка на время полета;

лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;

Согласно пункту 5.3.1. Правил Перевозчика, в больших объемах, чем указано в данном пункте, разрешается провозить в ручной клади детское питание, необходимое ребенку во время полета; необходимые во время полета лекарства.

В силу требований п 7.1.1. Правил Перевозчика, пассажиры имеют право требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки.

Согласно п. 2 публичного договора перевозки пассажиров, условия которого размещены на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет" (далее-договор Аэрофлот), при внутренних перевозках ответственность Перевозчика регламентируется Воздушным кодексом Российской Федерации.

В силу требований пункта 3 Договора Аэрофлота, перевозка, выполняемая по данному договору, и другие предоставляемые каждым перевозчиком услуги подчиняются условиям, изложенным в билете; применяемым тарифам; условиям перевозки, установленным перевозчиком, и относящимся к ней правилам, являющимся частью настоящего договора.

В соответствии с п. 10 Договора Аэрофлота, Перевозчик обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки.

Из содержания положений пункта 12 Договора Аэрофлота следует, что Перевозчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира только в случае отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа (в том числе ручной клади, подлежащей сдаче в багаж) в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира, а также в случае отказа пассажира выполнить требования, предъявленные к ним федеральными авиационными правилами.

Согласно п. 15 Договора Аэрофлота, никто из агентов, служащих или представителей Перевозчика не вправе изменять или отменять положения настоящего договора.

В соответствии с установленными нормами провоза ручной клади для классов обслуживания в салоне воздушного судна (для одного пассажира) на регулярных рейсах ПАО "Аэрофлот", текст которых опубликован на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет", для класса Эконом и класса Комфорт норма провоза ручной клади составляет одно место весом не более 10 килограммов.

Согласно этим же нормам провоза ручной клади, сверх установленной нормы и без взимания дополнительной платы разрешается провозить в качестве ручной клади (в том числе) следующие вещи:

- верхнюю одежду;
- детское питание для ребенка на время полета;
- лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;

Ручная кладь, превышающая установленную перевозчиком норму бесплатного провоза ручной клади, сдается пассажиром в багаж в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира.

В объяснительной диспетчера ФИО12 от 11.04.2018, в рапорте диспетчера ФИО20 от 11.04.2018, рапорте диспетчера ФИО19 от 11.04.2018, указано, что при выполнении посадки на рейс в Ставрополь SU1368 от 11.04.2018 подошедшие пассажиры подавали посадочные талоны не группой. О том, что два пассажира С.О.Н. и С.Д.ОА. летят семьей диспетчер ФИО12 выяснила чуть позже. Данные пассажиры несли с собой на

двоих 7 мест ручной клади. Она остановила данных пассажиров и выяснила, что пассажиры не следуют транзитом (билеты оформлены из Москвы) и у них у всех разные бронирования. На ее вопрос о большом количестве ручной клади С.О.ПА. пояснил, что они летят с ребенком и две женщины прошли ранее. Также он пояснил, что они прошли с ручной кладью. Диспетчер ФИО12 разъяснила пассажирам нормы провоза ручной клади и предложила сдать излишнюю ручную кладь в багаж, на что получила категорический отказ. В этот момент С.О.ПА. начал оскорблять диспетчера ФИО12 и на ее замечания не реагировал. Диспетчер ФИО20, услышав оскорбления также попросил пассажира успокоиться и сдать багаж. С.О.ПА. также отказался сдать ручную кладь в багаж и продолжал оскорблять диспетчера ФИО12. После этого диспетчер ФИО20 позвонил на контроль посадки для вызова сотрудника авиационной безопасности, чтобы разобрались с хулиганом. Услышав это, пассажир С.О.ПА. сменил тон разговора и без согласия сотрудников ПАО "Аэрофлот" начал снимать их на видеокамеру мобильного телефона. В этот момент женщина вернулась из автобуса и спросила нужен ли С.О.ПА. его паспорт. На что он ответил, что хочет скандала и паспорт пусть она оставит себе. Пассажир продолжал провоцировать диспетчеров. Диспетчеры вели себя корректно и сдержано. Сотрудника авиационной безопасности ожидали долго, несколько раз звонили на контроль посадки для окончательного решения. Получив подтверждение о снятии пассажиров с рейса от Центральной и контроля посадки диспетчер ФИО12 проставила соответствующие комментарии в системе бронирования пассажиров - Sabre (распечатка истории бронирования прилагается) о том, что норма ручной клади пассажиров превышена на 4 места, и об отказе пассажиров сдавать багаж, а также об оскорблении диспетчера.

В рапорте диспетчера ФИО21 от 12.04.2018 указано, что примерно в 20:45 11.04.2018 ему поступил звонок с выхода на посадку N 18 от диспетчера ФИО20 с информацией о том, что пассажиры С.О.ПА. и С.Д.ОА. принесли на посадку большое количество ручной клади, на просьбу оформить ненормативную ручную кладь как багаж ответили категорическим отказом, оскорбляли диспетчера ФИО12. Диспетчер ФИО21 открыл камеру выхода на посадку N 18 и увидел двух мужчин, вокруг пассажиров находились сумки и чемоданы, затем в системе регистрации пассажиров - Sabre нашел данных пассажиров с указанием, что они летят из SVO - Москва (Шереметьево), зарегистрированного багажа у них не было (позже выяснилось, что пассажиры прилетели из Санкт-Петербурга отдельными билетами). Диспетчер ФИО21 передал информацию сотруднику авиационной безопасности. Далее вывел список всех пассажиров рейса и увидел, что на данном рейсе в одном бронировании с С.О.ПА. следует С.Е.Г. также без зарегистрированного багажа. Также был еще один пассажир с отдельным бронированием ФИО6 с Inf - ребенок до двух лет - ФИО5. Данные пассажиры прошли на посадку ранее с двумя дамскими сумками и одним местом ручной клади. Для того, чтобы добраться до выхода N 18 сотруднику авиационной безопасности потребовалось больше времени чем оставалось до отправления рейса. Рейс был отправлен по расписанию, а пассажиры С.О.ПА. и С.Д.ОА. отстранены от полета по причине отказа пассажиров оформить лишнюю сверхнормативную ручную кладь как багаж, а также в связи с оскорблениями в адрес сотрудника с использованием ненормативной лексики.

Судом были просмотрены представленные истцом видеозаписи, выполненные 11 апреля 2018 года.

С доводами представителя ответчика, что данные видеозаписи являются недопустимыми доказательствами, поскольку получены с нарушением закона, истец осуществлял видеосъемку сотрудников ответчика без их разрешения, суд не может согласиться по следующим основаниям.

В соответствии со ст. 29 Конституции Российской Федерации, каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом.

Согласно требованиям ст. 55 ГПК РФ, доказательствами по делу являются полученные в предусмотренном законом порядке сведения о фактах, на основе которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела.

Согласно сведениям, содержащимся в исковом заявлении, истец С.О.ПА., на свой мобильный телефон, в условиях искусственного освещения 11 апреля 2018 года в международном аэропорте Шереметьево возле выхода на посадку N 18, производил аудиовидеосъемку по факту недопуска истцов сотрудниками ответчика на авиарейс SU1368 по маршруту Москва-Ставрополь.

В силу требований ст. 152.1. ГК РФ, допускаются с согласия гражданина, обнаружение и дальнейшее использование изображения гражданина.

Однако, согласно той же статьи 152.1 ГК РФ такое согласие не требуется, когда изображение гражданина получено при съемке, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения.

Кроме того, согласно пункту 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. N 25, под обнаружением изображения гражданина необходимо понимать осуществление действия, которое впервые делает данное изображение доступным для всеобщего сведения путем его опубликования, публичного показа либо любым другим способом, включая размещение его в сети "Интернет".

Поскольку видеосъемка С.О.ПА. осуществлялась в месте, открытом для свободного посещения, а также поскольку истцы не предоставили данное изображение для всеобщего сведения, а предоставили в суд по гражданскому делу, указанные записи предоставлены в материалы дела правомерно и могут использоваться в качестве доказательств.

Кроме того, истцы и сотрудники ответчика в данном случае взаимодействовали в рамках Закона РФ О защите прав потребителей, и в данном случае представители организации-ответчика оказывали услуги истцам как потребителям.

Из просмотренной видеозаписи, с достоверностью усматривается, что никто из сотрудников ответчика не предлагал С.О.ПА. сдать вещи, якобы превышающий установленную норму, в багаж; не предпринимал никаких мер для урегулирования возникшего вопроса; не отражено, что сотрудники ответчики отреагировали на якобы имевшие место со стороны С.О.ПА. нецензурные высказывания в их адрес; только после завершения посадки пассажиров на воздушное судно авиадиспетчер ФИО12 предложила С.О.ПА. пройти в помещение для измерения и взвешивания багажа.

На данной видеозаписи отражено, что авиадиспетчер ФИО12 без какого-либо уведомления, комментария и вопроса осуществила фотосъемку на свой мобильный телефон каких-то стоящих различными группами сумок и чемоданов.

Допрошенная в судебном заседании свидетель ФИО6 показала, что работала в апреле 2018 года няней у истца С.О.ПА., в настоящее время у него не работает, у истцов и у нее и при следовании из Санкт-Петербурга в Москву рейсом SU 0039, и при регистрации и выходе на посадку на рейс SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь, всего на 5 человек (истцы, малолетний ФИО5 и ФИО6) было 4 места ручной клади, из которых: 1 сумка с детским питанием и верхней одеждой малолетнего ФИО5; 1 дорожный чемоданчик, в котором находились личные вещи С.О.ПА. и С.Е.Г., 1 дорожная сумка с личными вещами С.Д.ОА., 1 сумка с личными вещами ФИО6, с которой ФИО6 прошла на посадку на рейс SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь. Из аэропорта в Москве по прилету из Санкт-Петербурга не выходили, было очень ограничено время для пересадки. Ручная кладь была обклеена бирками еще с самолета из Санкт-Петербурга. На регистрацию на рейс подходили все вместе, было очевидно, что все вместе летим ФИО6 с дамской сумкой прошла на посадку, другую сумку несла С.Е.Г., у ФИО6 на руках был ребенок; остальные чемоданы были у мужчин, которые шли сзади. ФИО6 вместе с С.Е.Г., не оглядываясь, прошли с регистрации в автобус, обычно всегда так было, женщину идут первые, мужчины потом с вещами, потом увидели, что мужчин нет, позвонили им, они сказали, что у них проблемы с багажом. У мужчин оставалась сумка, где было все необходимое для ребенка, паспорта, приехали в самолет, хотели передать паспорт, сказали, что это невозможно сделать, паспорт С.О.Н. был у С.Е.Г. на руках, и они вынуждена была вернуться с ребенком на регистрацию. ФИО6 сама улетела на самолете в Ставрополь.

Свидетель ФИО6 обзревала видеозапись, осуществленную ФИО2 с записью фотографирования багажа истцов авиадиспетчером ФИО12, а также фотографии, приложенные к сообщению директора департамента наземного обеспечения перевозок ПАО "Аэрофлот-Российские Авиалинии".

И на видеозаписи, и на фотографиях свидетелем были опознаны как вещи истцов и ее собственные сумки- коричневая сумка, дорожный чемоданчик, сумка с детскими вещами ребенка ФИО5. Остальные три сумки, изображенные на данных фото- и видеоматериалах, свидетелем не были опознаны как принадлежащие истцам и ей лично, она пояснила, что другие три сумки ни истцам, ни ей не принадлежали.

У суда нет оснований сомневаться в достоверности показаний данного свидетеля, который ни в трудовых, ни в иных отношениях с истцами не состоит.

Кроме того, показания данного свидетеля подтверждаются иными письменными доказательствами.

В частности, рапортом ФИО12 согласно которому, она предложила С.О.ПА. и С.Д.ОА. сдать в багаж 1 чемодан; историей с комментариями, согласно которой, диспетчер также предложила сдать в багаж 1 чемодан, чтобы привести в соответствие нормам провоза ручную кладь пассажиров(л.д. 92-93 т. 3).

Кроме того, согласно нормам провозу ручной клади ПАО "Аэрофлот" (л.д. 85 т. 3), установлены габариты одного места ручной клади для всех типов обслуживания, и вес для классов обслуживания эконом и комфорт-место весом не более 10 кг.

Однако, никаких документов, в которых был бы указан вес ручной клади истцов или ее размер, в материалы дела ответчиком не предоставлено.

Предоставленные в материалы дела в виде заверенных копий рапорты диспетчеров ФИО21; ФИО20;ФИО19, а также объяснительные диспетчеров ФИО12; ФИО25, содержат противоречивые сведения, не согласующиеся между собой, а также с иными предоставленными ответчиком документами(л, д. 90-96 т. 3).

Так, согласно объяснительной ФИО12, пассажиры С.О.ПА. и С.Д.ОА. несли на двоих 7 мест ручной клади, Но она, выявив, превышение нормы провоза ручной клади для С.О.ПА. и С.Д.ОА. на 4 места, по неизвестной причине предложила сдать в багаж только 1 место ручной клади, а не 4. Также в объяснительной ФИО12 было указано следующее: в момент посадки выявить, что пассажиры летят в группе, не представилось возможным. Однако в той же объяснительной указано, что С.О.ПА. сказал ФИО12 о том, что они летят с ребенком и с двумя женщинами. Там же указано, что о том, что С.О.Н. и С.Д.ОА. летят семьей, ФИО12 узнала чуть позже. Далее в этой же объяснительной указано, что, проанализировав билеты, ФИО12 стало видно, что пассажиры летят не в группе.

Из содержания рапортов и объяснительной остальных указанных выше диспетчеров не усматривается указание на точное количество ручной клади истцов и указание на вес или размер этой ручной клади.

Диспетчер ФИО21 узнал о сложившейся ситуации от диспетчера ФИО20 посредством телефонного разговора, непосредственным очевидцем происшедших на выходе на посадку N 18 событий с участием истцов не являлся.

Диспетчер ФИО20, согласно его рапорту, не осуществлял посадку на авиарейс SU 1368, а ожидал готовности рейса SU 44.

Диспетчер ФИО25, согласно ее объяснительной, также пришла на выход N 18 для осуществления посадки на рейс SU 44.

Диспетчер ФИО19, согласно ее рапорту, также не осуществляла посадку пассажиров эконом-класса на рейс SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь.

К изложенным в рапортах и объяснительных сведениям о том, что пассажир С.О.ПА. якобы оскорблял диспетчера ФИО12, грубил ей и нецензурно выражался, суд относится критически, поскольку изложенные сведения никакими объективными доказательствами не подтверждаются. Сведений о том, что по данному факту вызывались сотрудники полиции, которым была бы передана соответствующая информация и аудиовидеозаписи, ответчиком в материалы дела не предоставлено; как не предоставлена в материалы дела ответчиком и видеозапись событий, происшедших 11 апреля 2018 года в аэропорту "Шереметьево" г. Москвы при посадке истцов на рейс SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь.

Кроме того, суд также критически относится к вышеуказанным рапортам и объяснительным, поскольку все диспетчеры, составившие указанные рапорты и объяснительные, являются сотрудниками ПАО "Аэрофлот" и коллегами диспетчера

ФИО12, находясь в служебной зависимости от руководства ПАО "Аэрофлот", которое заинтересовано в отказе в удовлетворении исковых требований Истцов. Из всех вышеперечисленных диспетчеров только ФИО12 осуществляла посадку пассажиров эконом-класса на рейс SU 1368, которым должны были вылететь истцы (ФИО19, согласно ее пояснениям, осуществляла посадку на указанный рейс по специальной программе SkyPriority). Остальные указанные диспетчеры осуществляли посадки на другие рейсы, были заняты проверкой багажа, ручной клади и документов, в связи с чем занимались исполнением своих непосредственных должностных обязанностей, и не могут обладать подробной детальной информацией о точных причинах и обстоятельствах недопуска истцов на рейс диспетчером ФИО12

Согласно распечатке электронной истории с комментариями (л.д. 97 т. 3) и объяснениям ФИО12 (л. д. 92-93 т. 3) диспетчер предложила С.О.ПА. и С.Д.ОА. сдать в багаж 1 чемодан, чтобы привести в соответствие нормам провоза ручную кладь пассажиров.

Однако, согласно возражениям относительно исковых требований, норма провоза ручной клади С.О.ПА. и С.Д.ОА. при посадке их на рейс на рейс SU 1368, по маршруту г. Москва (аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь, якобы превышена на 4 места.

Суд также относится критически к имеющемуся в приложении к возражениям относительно исковых требований (л. 92 Приложения) фотографиям, поскольку на указанном листе не отмечено, кем выполнена фотосъемка, по какому адресу она сделана, в каких условиях, чьи вещи изображены на фотографиях, не представлен в материалы дела и акт о производстве фотосъемки. Из содержания фотографий усматривается, что сделаны 2 фотографии различных мест, на каждой из фотографий изображено по 3 предмета, похожие на сумки, рюкзак и чемодан. Из содержания фотографий также не усматривается, что отображенные на них предметы стоят в одном месте и фотоснимки сделаны в одном месте.

Таким образом, проанализировав представленные доказательства, суд приходит к выводу, что после посадки на рейс SU 1368 ФИО6, у С.О.ПА. и С.Д.ОА. осталось три места ручной клади:

- одна сумка с детским питанием и верхней одеждой для несовершеннолетнего ФИО5, которую разрешено провозить в качестве ручной клади сверх нормы (пункты 133, 135 Федеральных правил и пункт 5.1.2. Правил Аэрофлота).

- один дорожный чемоданчик с вещами истцов С.О.ПА. и С.Е.Г. (которая прошла на посадку без ручной клади), который и посчитала как сверхнормативную ручную кладь диспетчер ФИО12

- одна дорожная сумка с личными вещами С.Д.ОА.

Следовательно, у истцов С.О.ПА. и С.Д.ОА. при посадке на рейс SU 1368 было: один дорожный чемоданчик с вещами истцов С.О.ПА. и С.Е.Г. и одна сумка с личными вещами С.Д.ОА., которые могли учитываться как нормативная ручная кладь (кроме сумки с вещами и питанием для ребенка), в связи с чем, суд приходит к выводу, что истцами не были превышены нормы провоза ручной клади.

С доводами ответчика о том, что истец С.Е.К. добровольно отказалась от перевозки, суд не может согласиться, поскольку С.Е.Г. вынуждена была по вине сотрудников ответчика возвратиться к выходу на посадку N 18 аэропорта Шереметьево,

поскольку у нее находился паспорт С.О.ПА., у С.О.ПА. и С.Д.ОА. в ручной клади находились верхняя одежда, вещи и детское питание для малолетнего С.П.; возвратившись к выходу на посадку. С.Е.Г. уже не имела возможности вылететь рейсом SU 1368 от 11 апреля 2018 года, в связи с окончанием посадки на указанный рейс.

С доводами представителя ответчика о недоказанности истцами причинно-следственной связи между возникшими убытками и действиями ответчика, суд не может согласиться по следующим основаниям.

Из пункта 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" следует, что 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, импортере).

Ответчиком не представлены достоверные, допустимые и достаточные доказательства обстоятельств, на которые представитель ответчика ссылается в обоснование возражений относительно исковых требований.

Согласно ч. 2 ст. 15 ГК РФ 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 с ч. 1 ст. 16 Закона РФ от 07 февраля 1992 года "О защите прав потребителей", если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

В силу ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В силу положений ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей", моральный вред, причиненный 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, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Согласно ч. 3 ст. 1099 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

Учитывая, что в настоящем судебном заседании с достоверностью установлено, что по вине ответчика, в нарушение требований ст. 786 Гражданского кодекса РФ, ст. 102, 103 Воздушного кодекса РФ, пунктов 37, 135, 230 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных Приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года N 82, п. 10 публичного договора перевозки пассажиров, условия которого размещены на сайте www.aeroflot.ru в сети "Интернет", истцы не были допущены для осуществления авиаперелета на авиарейс SU 1368, по маршруту г. Москва(аэропорт Шереметьево)-г. Ставрополь и фактически ответчиком в одностороннем порядке было отказано в исполнении условий договора воздушной перевозки пассажиров беззаконных на то оснований; сотрудники ответчика не предприняли никаких мер по содействию истцам в посадке на авиарейс в целях исполнения заключенных между истцами и ответчиком договоров воздушной перевозки пассажиров; сотрудники ответчика не допустили истцов с ручной кладью, в которой находились в том числе верхняя одежда, вещи и питание для малолетнего ребенка на время полета (провоз которых предусмотрен сверх установленной нормы), на указанный авиарейс SU 1368; сотрудники ответчика не предложили истцам, при необходимости, взвесить вещи и сдать их в багаж и также не объяснили истцам ни одного имевшего место в действительности обстоятельства, послужившего законным основанием для недопуска истцов на авиарейс SU 1368; истцам не была предоставлена достоверная и полная информация об условиях перевозки; ответчиком не были предприняты все зависящие от него меры, чтобы перевезти Истцов авиарейсом SU 1368, с Ответчика подлежат взысканию: в пользу С.О.ПА. понесенные им, в связи с отказом ответчика от выполнения условий воздушной перевозки, убытки, а также в пользу всех истцов - компенсация морального вреда.

В связи с отказом в осуществлении воздушной перевозки С.О.ПА. 11 апреля 2018 года повторно приобрести себе, а также остальным истцам, авиабилеты на авиарейс SU1300, по маршруту г. Москва(аэропорт Шереметьево)-г. Минеральные Воды, время вылета: 12 апреля 2018 года в 01 час 25 минут ночи, за что С.О.ПА. было оплачено 125280 рублей, из которых 122880 рублей-стоимость авиабилетов (40960 рублей за один билет x 3); и 2400 рублей - сервисный сбор за оформление билетов (800 рублей сервисный сбор x 3), что подтверждается справкой от 22 июня 2018 года, выданной ПАО "Сбербанк"; маршрут/квитанциями электронных билетов; квитанциями об оплате сервисного сбора; кассовыми чеками и распечаткой с терминала оплаты(л.д. 44-55 т. 1).

По прилету в г. Минеральные Воды истцом С.О.ПА. за услуги такси была оплачена денежная сумма в размере 20000 (двадцать тысяч) рублей, что подтверждается квитанцией от 12 апреля 2018 года(л.д. 56 т. 1).

Следовательно, в результате вышеуказанных незаконных действий ответчика у истца С.О.ПА. возникли убытки на сумму 145280 рублей, которые, по мнению суда, подлежат взысканию с ответчика в пользу истца С.О.ПА., а исковые требования в данной части подлежат удовлетворению в полном объеме.

Далее, согласно требованиям ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В силу положений ч. 3 ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", за нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

Согласно ч. 5 ст. 28 Закона РФ "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).

Кроме того, согласно ч. 6 ст. 13 Закона РФ "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.

В связи с нарушением сотрудниками ПАО "Аэрофлот" прав и законных интересов Истцов и фактическим односторонним отказом сотрудниками Ответчика Истцам в осуществлении авиаперевозки (SU 1368), Истцами были направлены на имя Генерального директора ПАО "Аэрофлот-Российские авиалинии" досудебные претензии, согласно которым: С.О.ПА. предложил Ответчику в десятидневный срок с даты получения досудебной претензии в добровольном порядке выплатить уплаченную им за авиабилеты на авиарейс SU1300, по маршруту г. Москва(аэропорт Шереметьево)-г. Минеральные Воды, (время вылета: 12 апреля 2018 года в 01 час 25 минут ночи) денежную сумму, а также сервисный сбор за оформление билетов, в общей сумме 125280 (сто двадцать пять тысяч двести восемьдесят) рублей; а также в десятидневный срок с даты получения данной досудебной претензии в добровольном порядке компенсировать причиненный С.О.ПА. моральный вред в сумме 100000 (сто тысяч) рублей; остальные истцы С.Е.Г. и С.Д.ОА. предложили Ответчику в десятидневный срок с даты получения данной досудебной претензии в добровольном порядке компенсировать причиненный моральные вред.

Указанные досудебные претензии были получены ответчиком соответственно 11 мая 2018 года и 14 мая 2018 года, что подтверждается описями вложений в отправления и распечатками с использованием интернет-сервиса Почты России "отслеживание почтовых отправлений.

Однако, ответчиком были возвращены полученные им досудебные претензии, направленные истцами, со ссылкой на акты установления несоответствий, выявленных при получении корреспонденции, составленных ответчиком 14.05.2018 года. Согласно данным актам, в приложении отсутствуют копия справки об инвалидности С.О.ПА., распечатка с платежной карты, копии маршрутных квитанций.

Между тем, согласно описям вложений, в котором истцами направлялись досудебные претензии, истцами направлялись на имя Ответчика только претензии. По существу претензии истцов рассмотрены ответчиком не были и ответ по существу претензий истцам направлен не был.

21 июня 2018 года истцами в адрес ответчика были направлены повторные претензии, с приложением копий маршрутных квитанций, посадочных талонов на указанные авиарейсы, а также копий кассовых чеков об оплате билетов и копии чека из платежного терминала, что подтверждается кассовыми чеками и описями почтовых вложений.

Данные повторные претензии были получены ответчиком 26 июня 2018 года, что подтверждается распечатками с использованием сервиса ФГУП "Почта России" - отслеживание почтовых отправлений.

20 июля 2018 года истцам были направлены ответы на данные претензии, в которых с доводы претензий ответчик не согласился и в их удовлетворении отказал.

Учитывая, что в судебном заседании нашло свое подтверждение законность требований истцов как потребителей, суд приходит к выводу, что ответчик необоснованно отказал в удовлетворении законных требований истцов как потребителей, в связи с чем подлежат применению положения законодательства о защите прав потребителей, регулирующих основания и порядок начисления соответствующей неустойки.

Истцы просят взыскать неустойку, исходя из расчета: дата получения Ответчиком первоначальной претензии от Истца 1-11 мая 2018 года; дата окончания срока (10 дней) исполнения Ответчиком в добровольном порядке требований потребителя - 21 мая 2018 года; дата подачи иска - 03 июля 2018 год; период начисления неустойки: с 22 мая 2018 года по 02 июля 2018 года включительно; 145280 (сумма убытков) x 3% (размер неустойки за один день просрочки) x 42 (количество дней начисления неустойки) = 183052,8 (сто восемьдесят три тысячи пятьдесят два рубля восемьдесят копеек) рублей - сумма неустойки; а также штраф в размере 50% взысканной судом суммы, при этом суд обращает внимание, что при расчете взысканной суммы не подлежит учету взысканная судом компенсация морального вреда.

Представитель ответчика заявил в судебном заседании ходатайства о несоразмерности размера неустойки и штрафа и просил снизить их размер в силу положений ст. 333 ГК РФ.

В соответствии со ст. 333 ГК РФ, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить

неустойку. Если обязательство нарушено лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, суд вправе уменьшить неустойку при условии заявления должника о таком уменьшении. Уменьшение неустойки, определенной договором и подлежащей уплате лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, допускается в исключительных случаях, если будет доказано, что взыскание неустойки в предусмотренном договором размере может привести к получению кредитором необоснованной выгоды.

В пункте 42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 1 июля 1996 года N 6, Пленума Высшего Арбитражного суда РФ N 8 указано, что при решении вопроса об уменьшении неустойки по ст. 333 ГК РФ необходимо иметь в виду, что размер неустойки может быть уменьшен судом только в том случае, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерная последствиям нарушения обязательства. При оценке таких последствий судом могут приниматься во внимание, в том числе обстоятельства, не имеющие прямого отношения к последствиям нарушения обязательства.

Учитывая, размер неустойки и штрафа, взыскании которых просят истцы, несоразмерен последствиям нарушенного права, суд приходит к выводу о возможности снизить размер взысканной неустойки до 80000 рублей; штрафа- до 80000 рублей

Компенсация морального вреда прямо предусмотрена Законом "О защите прав потребителей".

В силу п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при решении судом вопроса о компенсации морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска, является факт нарушения прав потребителя. Размер компенсации морального вреда не зависит от размера имущественного вреда или подлежащей взысканию неустойки и определяется в каждом конкретном случае судом, с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости.

В данном случае, судом установлен факт нарушения прав истцов как потребителей.

Кроме того, после незаконного недопуска истцов на авиарейс SU 1368, они испытывали нравственные страдания, причиненные им равнодушием и игнорированием их законных требований сотрудниками ПАО "Аэрофлот".С.О.ПА., являясь инвалидом второй группы(л.д. 22 т. 1), и С.Е.Г. с малолетним ребенком ФИО5 (л.д. 25 т. 1) на руках, а также С.Д.ОА. вынуждены были в ночное время находиться в аэропорту, был нарушен режим сна, отдыха и питания малолетнего ребенка ФИО5, который нервничал и капризничал; затем истцы вынуждены были глубокой ночью вылететь из г. Москвы в г. Минеральные Воды, откуда только под утро добрались на такси в г. Ставрополь, что причинило истцам моральные и нравственные страдания.

В силу положений ст. ст. 151, 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации при определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание характер причиненных потерпевшим физических и нравственных страданий, степень вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда, степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Кроме того, при определении размера компенсации вреда должны учитываться требования

разумности и справедливости. При этом характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

С учетом степени и характера понесенным истицей нравственных переживаний и степени вины ответчика, характера нарушения прав истца, конкретных обстоятельств дела, требований разумности и справедливости, суд приходит к мнению, что заявленный истцами размер компенсации морального вреда в размере 100000 рублей каждому из истцов завышен, компенсация морального вреда в размере 25 000 рублей будет, по мнению суда, соразмерна с причиненными истцам моральными страданиями.

В соответствии со ст. 88 ГПК РФ, судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

Согласно положениям ст. 94 ГПК РФ, к издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся расходы на оплату услуг представителей и другие признанные судом необходимыми расходы.

В соответствии с ч. ч. 1 и 2 ст. 98 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных частью второй статьи 96 настоящего Кодекса.

В силу положений ст. 100 ГПК РФ, стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Как разъяснил Верховный Суд РФ в своем постановлении N 1 от 21 января 2016 года "О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек связанных с рассмотрением дела": "разрешая вопрос о размере сумм, взыскиваемых в возмещение судебных издержек, суд не вправе уменьшать его произвольно, если другая сторона не заявляет возражения и не представляет доказательства чрезмерности взыскиваемых с нее расходов (часть 3 статьи 111 АПК РФ, часть 4 статьи 1 ГПК РФ, часть 4 статьи 2 КАС РФ). Вместе с тем в целях реализации задачи судопроизводства по справедливому публичному судебному разбирательству, обеспечения необходимого баланса процессуальных прав и обязанностей сторон (статьи 2, 35 ГПК РФ, статьи 3, 45 КАС РФ, статьи 2, 41 АПК РФ) суд вправе уменьшить размер судебных издержек, в том числе расходов на оплату услуг представителя, если заявленная к взысканию сумма издержек, исходя из имеющихся в деле доказательств, носит явно неразумный (чрезмерный) характер(п. 11). Расходы на оплату услуг представителя, понесенные лицом, в пользу которого принят судебный акт, взыскиваются судом с другого лица, участвующего в деле, в разумных пределах (часть 1 статьи 100 ГПК РФ, статья 112 КАС РФ, часть 2 статьи 110 АПК РФ). При неполном (частичном) удовлетворении требований расходы на оплату услуг представителя присуждаются каждой из сторон в разумных пределах и распределяются в соответствии с правилом о пропорциональном распределении судебных расходов (статьи 98, 100 ГПК РФ, статьи 111, 112 КАС РФ, статья 110 АПК РФ)(п. 12). Разумными следует считать такие расходы на оплату услуг представителя, которые при сравнимых обстоятельствах обычно взимаются за аналогичные услуги. При определении разумности могут учитываться объем заявленных требований, цена иска, сложность дела, объем оказанных представителем

услуг, время, необходимое на подготовку им процессуальных документов, продолжительность рассмотрения дела и другие обстоятельства. Разумность судебных издержек на оплату услуг представителя не может быть обоснована известностью представителя лица, участвующего в деле. (п. 13).

Согласно п. 3.1. Соглашения об оказании юридической помощи N 30, заключенного 24 апреля 2018 года между С.О.ПА. и адвокатом Коллегии адвокатов Ставропольского края "Центр Правовой Помощи" Швецовым И.Э., размер вознаграждения адвокату за оказание им юридической помощи, являющейся предметом данного соглашения, составляет 50000 рублей.

В соответствии с квитанцией к приходному кассовому ордеру N 39 от 25 апреля 2018 года, от С.О.ПА. в качестве оплаты за оказание юридической помощи, по соглашению на оказание юридической помощи N 30 от 24 апреля 2018 года оплачено 50000 рублей.

Согласно п. 3.1. Соглашения об оказании юридической помощи N 31, заключенного 24 апреля 2018 года между С.Е.Г. и адвокатом Коллегии адвокатов Ставропольского края "Центр Правовой Помощи" Швецовым И.Э., размер вознаграждения адвокату за оказание им юридической помощи, являющейся предметом данного соглашения, составляет 50000 рублей.

В соответствии с квитанцией к приходному кассовому ордеру N 40 от 25 апреля 2018 года, от С.Е.Г. в качестве оплаты за оказание юридической помощи, по соглашению на оказание юридической помощи N 31 от 24 апреля 2018 года оплачено 50000 рублей.

Согласно п. 3.1. Соглашения об оказании юридической помощи N 32, заключенного 24 апреля 2018 года между С.Д.ОА. и адвокатом Коллегии адвокатов Ставропольского края "Центр Правовой Помощи" Швецовым И.Э., размер вознаграждения адвокату за оказание им юридической помощи, являющейся предметом данного соглашения, составляет 50000 рублей.

В соответствии с квитанцией к приходному кассовому ордеру N 41 от 25 апреля 2018 года, от С.Д.ОА. в качестве оплаты за оказание юридической помощи, по соглашению на оказание юридической помощи N 32 от 24 апреля 2018 года, оплачено 50000 рублей.

Согласно п. 2.1 действующих рекомендаций по вопросам определения размера вознаграждения при заключении соглашения на оказание юридической помощи, утвержденных решением Совета Адвокатской палаты Ставропольского края 20 марта 2018 года, размер вознаграждения за участие адвоката в качестве представителя доверителя в гражданском судопроизводстве в суде первой инстанции установлена: от 50000 рублей.

Принимая во внимание продолжительность рассмотрения и сложность дела, ценность защищаемого права, объем произведенной представителем работы по представлению интересов истца, доказательства, подтверждающие расходы на оплату услуг представителя, суд считает разумной подлежащей взысканию с ответчика в пользу каждого из истцов расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах в размере 15000 рублей.

Поскольку истцы при подаче настоящего иска в суд был освобожден в силу закона от уплаты государственной пошлины, с учетом размера удовлетворенных заявленных исковых требований, суд считает необходимым взыскать с ответчика в доход муниципального образования город Ставрополь государственную пошлину в размере 6552,80 руб., рассчитанную из размера государственной пошлины по исковым требованиям имущественного характера, подлежащих и неподлежащих оценке.

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

решил:

Исковые требования С.О.ПА., С.Е.Г., С.Д.ОА. удовлетворить частично.

Взыскать с ПАО "АЭРОФЛОТ -РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" в пользу С.О.ПА. убытки в размере 145280 рублей, неустойку с учетом положений ст. 333 ГК РФ в размере 80000 рублей; штраф с учетом положений ст. 333 ГК РФ в размере 80000 рублей; компенсацию морального вреда в размере 25000 рублей; судебные расходы в виде оплаты услуг представителя в размере 15000 рублей.

Взыскать с ПАО "АЭРОФЛОТ -РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" в пользу С.Е.Г. компенсацию морального вреда в размере 25000 рублей, судебные расходы в виде оплаты услуг представителя в размере 15000 рублей.

Взыскать с ПАО "АЭРОФЛОТ -РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" в пользу С.Д.ОА. компенсацию морального вреда в размере 25000 рублей, судебные расходы в виде оплаты услуг представителя в размере 15000 рублей.

Исковые требования С.О.ПА. к ПАО "АЭРОФЛОТ -РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" о взыскании неустойки в размере 103052,8 рублей; штрафов в размере 134166,4 рублей; компенсацию морального вреда в размере 75 000 рублей; судебных расходов в виде оплаты услуг представителя в размере 35000 рублей - оставить без удовлетворения.

Исковые требования С.Е.Г. к ПАО "АЭРОФЛОТ -РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" о взыскании компенсации морального вреда в размере 75000 рублей, судебных расходов в виде оплаты услуг представителя в размере 35000 рублей - оставить без удовлетворения.

Исковые требования С.Д.ОА. к ПАО "АЭРОФЛОТ -РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" о взыскании компенсации морального вреда в размере 75000 рублей, судебных расходов в виде оплаты услуг представителя в размере 35000 рублей - оставить без удовлетворения.

Взыскать с ПАО "АЭРОФЛОТ-РОССИЙСКИЕ АВИАЛИНИИ" государственную пошлину в доход муниципального образования город Ставрополь в размере 6552,80 рублей.

Решение может быть обжаловано в Ставропольский краевой суд через Октябрьский райсуд г. Ставрополя в течение месяца со дня составления решения суда в мотивированном виде.

Мотивированное решение составлено 5 сентября 2018 года.

Судья
Ю.И.ШЕВЧЕНКО

