

Краткая постановка вопроса

В декабре 2022 года Вы оплатили через агрегатор «Aviaoperator» авиабилет для матери по маршруту Уфа–Дубай перевозчиком Flydubai. Из-за подтверждённой болезни пассажир не смогла вылететь 30.12.2022. Требования о возврате денежных средств предъявлялись сразу, однако перевозчик и агрегатор в течение почти года перекладывали ответственность друг на друга. Денежные средства в итоге возвращены частями: 1 454 руб. – агрегатором 05.06.2023, 29 956 руб. – перевозчиком 04.12.2023.

Вопрос: реально ли взыскать через суд неустойку, штраф и компенсацию морального вреда, и с кого именно следует требовать указанные суммы?

Ниже последовательно разобраны правовые основания каждого вида требований, определён надлежащий ответчик и оценены перспективы судебной защиты.

1. Правовая квалификация возникших отношений

1.1. Договор воздушной перевозки и статус пассажира

Договор международной воздушной перевозки пассажира заключается между перевозчиком (Flydubai) и пассажиром. Покупатель билета (Вы) и пассажир (Ваша мать) могут не совпадать в одном лице. В такой ситуации договор перевозки заключён в пользу третьего лица (пассажира), а плательщик (Вы) понёс расходы на оплату перевозки и вправе требовать возврата денежных средств как сторона, исполнившая обязательство за пассажира (ст. 313 ГК РФ).

Право на возврат провозной платы при вынужденном отказе пассажира от перевозки предусмотрено ст. 108 Воздушного кодекса РФ. Болезнь пассажира, подтверждённая медицинскими документами, является вынужденным отказом, при котором пассажиру (или лицу, оплатившему перевозку) возвращается вся уплаченная сумма.

1.2. Кто является надлежащим ответчиком?

В силу п. 1 ст. 103 Воздушного кодекса РФ по договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а пассажир обязуется оплатить перевозку. Обязанность по возврату провозной платы при отказе от перевозки также лежит на перевозчике.

Агрегатор «Aviaoperator», через который был приобретён билет, в зависимости от структуры взаимоотношений может выступать:

- агентом перевозчика, действующим от имени и по поручению Flydubai – тогда стороной договора перевозки остаётся перевозчик, а агрегатор лишь оформляет перевозку;
- владельцем агрегатора информации об услугах, который предоставляет возможность потребителю заключить договор с перевозчиком и оплатить его (ст. 9.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В рассматриваемой ситуации фактический возврат основной стоимости билета произвёл перевозчик Flydubai, а агрегатор возвратил лишь 1 454 руб. – по всей видимости, свой сервисный сбор (вознаграждение за оформление). Это указывает на то, что денежные средства за билет (29 956 руб.) были перечислены перевозчику, а агрегатор удержал только своё вознаграждение.

Вывод по надлежащему ответчику:

- Основным ответчиком по требованию о взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда и штрафа является перевозчик Flydubai, поскольку именно он обязан был вернуть провозную плату и допустил просрочку возврата.
 - Агрегатор может быть привлечён в качестве соответчика только в части, касающейся несвоевременного возврата его собственного сбора (1 454 руб.), а также если будет установлено, что он действовал как агент перевозчика и принимал участие в расчётах за перевозку. На практике суды исходят из того, что агрегатор не является перевозчиком и не отвечает за исполнение обязательств по договору перевозки, если он не принял на себя соответствующих обязательств (ст. 9.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).
-

2. Неустойка за просрочку возврата денежных средств

2.1. Нормативное регулирование

Потребитель, отказывающийся от услуги в связи с болезнью, реализует предоставленное законом право на вынужденный отказ от договора перевозки. Такой отказ не связан с нарушением перевозчиком сроков оказания услуги или недостатками услуги. Последствия такого отказа урегулированы ст. 108 Воздушного кодекса РФ и Федеральными авиационными правилами (приказ Минтранса России от 28.06.2007 № 82).

Закон РФ «О защите прав потребителей» применяется к отношениям по договору перевозки в части, не урегулированной специальным законом (п. 3 ст. 1 Закона, п. 1 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

2.2. Позиция о возможности взыскания неустойки по п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей

Согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает неустойку в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день просрочки. При этом неустойка взыскивается за нарушение сроков:

- начала и окончания выполнения работы (оказания услуги);
- удовлетворения требований потребителя, перечисленных в п. 1 ст. 28 и п. 1, 4 ст. 29 Закона, – об уменьшении цены, возмещении расходов на устранение недостатков, возврате уплаченной суммы в связи с отказом от исполнения договора вследствие нарушения исполнителем сроков или наличия недостатков услуги.

В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 (п. 33) разъяснено, что неустойка по п. 5 ст. 28 Закона начисляется при предъявлении потребителем требования о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы **в связи с отказом от исполнения договора из-за нарушения исполнителем сроков выполнения работы либо из-за недостатков работы (услуги).**

В рассматриваемой ситуации отказ от перевозки вызван болезнью пассажира, то есть обстоятельством, не связанным с виновными действиями перевозчика или агрегатора. Следовательно, формально основания для взыскания неустойки по п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» отсутствуют. Перевозчик не нарушал сроков оказания услуги (перевозка не состоялась по причине отказа пассажира), а лишь несвоевременно исполнил денежное обязательство по возврату провозной платы.

2.3. Альтернативная позиция: возможность применения неустойки через ст. 31 Закона о защите прав потребителей

Существует и иной подход, встречающийся в судебной практике. Он заключается в том, что требование о возврате денежных средств, предъявленное потребителем в связи с отказом от договора, должно быть удовлетворено исполнителем в десятидневный срок (п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»). За нарушение этого срока предусмотрена неустойка в размере 3% цены услуги за каждый день просрочки (п. 3 ст. 31 Закона).

Однако применение ст. 31 Закона также ограничено кругом требований, перечисленных в п. 1 ст. 28 и п. 1, 4 ст. 29 Закона, то есть связанных с недостатками услуги. При вынужденном отказе от перевозки по болезни недостатки услуги отсутствуют. Поэтому данный подход уязвим и часто не поддерживается судами.

2.4. Практический вывод по неустойке

Основной, наиболее обоснованный механизм компенсации за просрочку возврата - проценты по ст. 395 ГК РФ, а не законная неустойка по Закону о защите прав потребителей.

Тем не менее, включение в иск дополнительного требования о взыскании неустойки по п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» допустимо, но суд с высокой вероятностью откажет во взыскании именно этой неустойки, поскольку отказ от перевозки не связан с нарушением прав потребителя со стороны исполнителя.

3. Проценты за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ)

3.1. Правовое основание

В силу п. 1 ст. 395 ГК РФ за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды.

Перевозчик, получивший требование о возврате провозной платы и неправомерно удерживавший денежные средства, обязан уплатить проценты за весь период просрочки.

3.2. С какого момента начисляются проценты

Срок исполнения денежного обязательства по возврату провозной платы при вынужденном отказе пассажира специальными нормами Воздушного кодекса РФ прямо не установлен. Федеральные авиационные правила (п. 232, 233 приказа Минтранса России от 28.06.2007 № 82) устанавливают порядок возврата, но не конкретный срок (обычно он определяется правилами перевозчика).

В соответствии со ст. 314 ГК РФ, если срок исполнения обязательства не определён, оно должно быть исполнено в разумный срок после возникновения обязательства. Применительно к возврату провозной платы разумный срок, как правило, не превышает 10 дней с момента предъявления требования (по аналогии со ст. 31 Закона о защите прав потребителей и сложившейся практикой).

Проценты по ст. 395 ГК РФ начисляются со дня, когда перевозчик должен был возвратить денежные средства, до дня фактического возврата. В Вашем случае:

- требование о возврате направлено 30.12.2022 или сразу после этой даты;
- фактический возврат основной суммы 29 956 руб. произведён 04.12.2023;
- срок просрочки составляет примерно 11 месяцев.

При сумме долга 29 956 руб. и ключевой ставке около 7,5–16% годовых (в 2023 году – до 15%) проценты ориентировочно составят 2 500–4 000 руб. Точный расчёт производится с учётом изменения ключевой ставки.

3.3. Практический вывод

Требование о взыскании процентов по ст. 395 ГК РФ является законным и обоснованным. Ответчик – перевозчик Flydubai. Агрегатор отвечает по процентам только в части своего сбора (1 454 руб.), если допустил просрочку возврата этой суммы.

4. Компенсация морального вреда

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причинённый потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Размер компенсации определяется судом с учётом характера причинённых страданий, степени вины нарушителя, требований разумности и справедливости. Сам факт нарушения прав потребителя (длительный невозврат денежных средств, перекалывание ответственности) является достаточным основанием для присуждения компенсации. По аналогичным делам суды обычно взыскивают от 3 000 до 15 000 руб.

Ответчик: перевозчик Flydubai, поскольку именно он нарушил право потребителя на своевременный возврат провозной платы. Если будет доказано, что агрегатор также участвовал в нарушении (уклонялся от возврата своего сбора, вводил потребителя в заблуждение относительно порядка возврата), компенсация может быть взыскана и с него.

5. Штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя

5.1. Основание

Пункт 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает взыскание штрафа в размере 50% от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Штраф взыскивается с ответчика, если он не удовлетворил законное требование потребителя в добровольном порядке до вынесения решения суда. В сумму, от которой исчисляется штраф, включаются все взысканные в пользу потребителя суммы: проценты по ст. 395 ГК РФ, компенсация морального вреда, а также неустойка (если она будет взыскана).

5.2. Применение к ситуации

Поскольку требование о возврате денежных средств было заявлено сразу, но перевозчик возвратил деньги только через год после предъявления требования, факт несоблюдения добровольного порядка налицо. Если до подачи иска Вы направите перевозчику письменную претензию с требованием выплатить проценты и компенсацию морального вреда, и она не будет удовлетворена в десятидневный срок, штраф будет взыскан судом.

Важно: штраф взыскивается только с ответчика, признанного нарушителем прав потребителя, и только в случае, если потребитель обращался к нему с соответствующим требованием до суда. Применительно к перевозчику необходимо располагать доказательствами направления требования о возврате именно в адрес Flydubai.

6. Специфика спора с иностранным авиаперевозчиком

6.1. Применимое право

Flydubai – иностранная авиакомпания (ОАЭ). Договор международной воздушной перевозки регулируется:

- Воздушным кодексом РФ в части, относящейся к перевозкам из/в Россию;
- Конвенцией для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреальская конвенция 1999 года), участниками которой являются РФ и ОАЭ;
- нормами международного частного права о защите прав потребителей.

Суды РФ при рассмотрении споров с участием иностранных авиакомпаний, осуществляющих перевозки из России, применяют российское законодательство о защите прав потребителей в той части, в которой отношения связаны с территорией РФ (ст. 1212 ГК РФ – коллизионная привязка к праву страны места жительства потребителя). Монреальская конвенция регулирует

пределы ответственности за вред жизни, здоровью, багажу и за задержку, но не ограничивает право потребителя требовать возврата провозной платы и применения санкций по национальному праву.

6.2. Подсудность

В силу п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 29 ГПК РФ иск о защите прав потребителя может быть предъявлен в суд по месту жительства истца (Вашему месту жительства). Это существенно упрощает доступ к правосудию.

6.3. Исполнение решения

Если суд удовлетворит иск к Flydubai, исполнение решения возможно за счёт имущества перевозчика на территории РФ (денежные средства на счетах, имущество представительства). Также решение российского суда может быть предъявлено к исполнению в ОАЭ в порядке, предусмотренном международными договорами (между РФ и ОАЭ отсутствует двусторонний договор о взаимном признании судебных решений, однако исполнение возможно на основании принципа взаимности или через обращение взыскания на имущество перевозчика, находящееся в РФ). На практике иски к Flydubai рассматриваются российскими судами и удовлетворяются, что делает перспективы взыскания реальными.

7. Оценка перспектив судебного разбирательства

7.1. Реалистичность заявленных требований

Требование	Перспектива	Ответчик
Проценты по ст. 395 ГК РФ	Высокая	Flydubai (основная сумма), при наличии оснований – агрегатор (за свой сбор)
Неустойка по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП	Низкая (скорее всего, откажут из-за отсутствия связи с нарушением сроков услуги)	Flydubai/агрегатор

Требование	Перспектива	Ответчик
Компенсация морального вреда	Средняя (обычно суды присуждают 3-10 тыс. руб.)	Flydubai (агрегатор – при доказанности нарушения им прав)
Штраф по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП	Высокая, при соблюдении досудебного порядка	Flydubai

7.2. С кого требовать - итоговый вывод

- Основной ответчик - авиакомпания Flydubai.** Именно она обязана возратить провозную плату и допустила просрочку. С неё следует требовать проценты по ст. 395 ГК РФ, компенсацию морального вреда и штраф.
- Агрегатор «Aviaoperator»** может быть привлечён к делу в качестве соотвечника только в части требования о возврате/просрочке своего сбора (1 454 руб.) и если он выступал агентом, участвующим в расчётах. Если агрегатор является лишь владельцем агрегатора информации, он не несёт ответственности за действия перевозчика. Наиболее надёжная процессуальная стратегия – предъявить иск к перевозчику, а агрегатор привлечь третьим лицом (или соотвечником с уточнением требований после установления его роли).

7.3. Действия перед подачей иска

- Направить перевозчику Flydubai письменную претензию (на русском и английском языках) с требованием в 10-дневный срок выплатить: - проценты по ст. 395 ГК РФ за период с даты истечения разумного срока на возврат до 04.12.2023; - компенсацию морального вреда в разумном размере.
- Приложить к претензии копии документов, подтверждающих направление первоначального требования о возврате.
- В случае отказа или отсутствия ответа в течение 10 дней – подать исковое заявление в районный суд по месту жительства истца.

7.4. Документы, необходимые для суда

- платёжные документы об оплате билета (выписка по банковской карте, чек);
- маршрутная квитанция/электронный билет;

- справка о болезни матери с нотариально заверенным переводом (копия может быть недостаточной, лучше иметь оригинал или надлежащим образом заверенную копию);
- переписка с агрегатором и перевозчиком;
- официальный отказ агрегатора в возврате средств;
- банковская выписка о частях возврата (1 454 руб. и 29 956 руб.);
- расчёт процентов по ст. 395 ГК РФ.

8. Использованные нормативные источники

1. Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 № 60-ФЗ, ст. 103, 108.
2. Гражданский кодекс РФ, ст. 313, 314, 395.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 9.1, 13, 15, 17, 28, 31.
4. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82.
5. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».
6. Гражданский процессуальный кодекс РФ, ст. 29.
7. Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 1999).

Резюме

Реально ли взыскать через суд неустойку, штраф, моральный вред?

Частично реально. Штраф (50%) и компенсацию морального вреда взыскать можно, но вместо законной неустойки по Закону о защите прав потребителей суд, вероятнее всего, взыщет проценты по ст. 395 ГК РФ за неправомерное удержание денежных средств. Оснований для неустойки в размере 3% за каждый день просрочки в данном случае недостаточно, так как отказ от перевозки вызван болезнью, а не нарушением прав потребителя исполнителем.

С кого требовать?

С авиакомпании Flydubai как перевозчика, обязанного возратить провозную плату при вынужденном отказе пассажира. Агрегатор «Aviaoperator» может нести ответственность лишь в пределах своего сбора (1 454 руб.) и только если будет доказана его роль как агента, участвовавшего в расчётах за перевозку.

