



77RS0021-01-2019-015259-26

ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 5-КГ21-191-К2

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

8 февраля 2022 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего
судей

Гетман Е.С.
Горшкова В.В. и Киселева А.П.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Мурманской региональной общественной организации защиты прав потребителей «Резонанс» к публичному акционерному обществу «Аэрофлот – российские авиалинии» о защите прав неопределенного круга потребителей

по кассационной жалобе Мурманской региональной общественной организации защиты прав потребителей «Резонанс» на решение Пресненского районного суда г. Москвы от 10 февраля 2020 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 9 декабря 2020 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 15 июня 2021 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Киселева А.П., представителей ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии» Аладышеву Т.В., Морозову Д.В. и Порошину Н.А., возражавших против удовлетворения кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Мурманская региональная общественная организация защиты прав потребителей «Резонанс» (далее – МРОО ЗПП «Резонанс») обратилась в

суд с иском защите прав неопределенного круга потребителей к ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии», указав, что от Тишкина П.Н. в Мурманскую региональную общественную организацию защиты прав потребителей «Резонанс» поступило обращение о совершении ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии» противоправных действий, выразившихся в массовом обмане потребителей при начислении миль в рамках программы «Аэрофлот Бонус» и предоставлении работниками контактного центра «Аэрофлот Бонус» потребителям недостоверной информации о количестве миль, полагающихся за совершенные перелеты.

Решением Пресненского районного суда г. Москвы от 10 февраля 2020 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 9 декабря 2020 г., в удовлетворении исковых требований отказано.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 15 июня 2021 г. кассационная жалоба МРОО ЗПП «Резонанс» также оставлена без удовлетворения.

В кассационной жалобе МРОО ЗПП «Резонанс» ставится вопрос об отмене указанных выше судебных постановлений, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Киселева А.П. от 12 января 2022 г. кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе и в возражениях на нее, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьей 390¹⁴ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что такие нарушения норм права допущены судами при рассмотрении настоящего дела.

Судами установлено, что программа «Аэрофлот Бонус» является маркетинговым мероприятием ПАО «Аэрофлот», направленным на привлечение новых, удержание существующих клиентов и развитие клиентской базы.

Начисление и аннулирование миль (бонусных баллов) в программе производится согласно установленным Правилам программы «Аэрофлот Бонус»

(далее – Правила), которые опубликованы на официальном сайте ПАО «Аэрофлот».

Согласно разделу 3 Правил мили в программе начисляются за полеты на регулярных рейсах авиакомпании «Аэрофлот» и авиакомпаний-партнеров программы по соответствующим тарифам, а также за товары, работы и услуги, предоставляемые партнерами программы, и/или посредством обмена бонусных единиц программ лояльности партнеров в мили программы.

Судами также установлено, что Тишкин П.Н. и Тишкина Е.Г. зарегистрированы в программе «Аэрофлот Бонус».

1 и 17 апреля 2019 г. Тишкин П.Н. совершил перелеты по маршруту Мурманск-Москва-Ростов-на-Дону и Ростов-на-Дону-Москва-Мурманск соответственно.

За перелеты на участках Москва-Ростов-на-Дону и Ростов-на-Дону-Москва Тишкину П.Н. как участнику программы подлежали к начислению по 882 миль за каждый перелет, однако было начислено только по 500 миль за каждый перелет. После его обращения в ПАО «Аэрофлот» ему доначислено по 382 мили за каждый перелет.

1 апреля 2019 г. Тишкина Е.Г. совершила перелет по маршруту Мурманск-Москва-Ростов-на-Дону. При этом за перелет из г. Москвы в г. Ростов-на-Дону начислено 500 миль (недоначислено 382 мили), а за перелет по тому же тарифу в обратном направлении начислено 882 мили.

Отказывая в удовлетворении иска, суды всех инстанций в частности исходили из того, что правила программы «Аэрофлот бонус» не могут ущемлять права неопределенного круга потребителей.

Кроме того, суды сослались на то, что на возникшие правоотношения не распространяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что с принятыми по делу судебными постановлениями согласиться нельзя по следующим основаниям.

Согласно статье 46 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

Существование в гражданском процессе института защиты прав других лиц является одной из гарантий осуществления конституционного права каждого на судебную защиту его прав и свобод.

В силу статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении (пункт 1).

Содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичная оферта) (пункт 2).

В соответствии с вводной частью Правил программы «Аэрофлот Бонус» названные правила являются публичной офертой ПАО «Аэрофлот», адресованной всем заинтересованным лицам, на участие в программе «Аэрофлот Бонус» на определенных в Правилах условиях без ограничения срока для акцепта и возможности досрочного отзыва данной оферты.

Тем самым данные правила распространяют свое действие на потенциально большой и неопределенный круг лиц.

Учитывая изложенное, а также то, что недоначисление миль для участников Программы имело место не только в отношении Тишкина П.Н. и Тишкиной Е.Г., как это установил суд, но и других участников программы, отказ судов в удовлетворении исковых требований по данному основанию нельзя признать правильным.

Суды не учли, что обязанность ПАО «Аэрофлот» по правильному и своевременному начислению миль должна соблюдаться в отношении всех участников Программы в соответствии с ими же разработанными правилами, а не только в отношении тех, кто обратился впоследствии с соответствующими требованиями. Эта обязанность является безусловной, вследствие чего ссылка судов на то, что в отношении Тишкина П.Н. нарушение было устранено, не может служить основанием для отказа в удовлетворении исковых требований, заявленных в отношении неопределенного круга лиц, которые могли оказаться в этой же ситуации и не знать о ней без размещения соответствующей информации на официальном сайте ПАО «Аэрофлот».

Кроме того, судами не учтено следующее.

Отказывая в удовлетворении требований истца в праве на доведение до потребителей полной и достоверной информации об условиях начисления миль за перелеты по определенным направлениям, суды исходили из того, что начисление бонусных миль по правилам программы является бесплатным и не подпадает под действие статьи 10 Закона о защите прав потребителей, предусматривающей обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах).

Между тем, этот вывод сделан без учета и оценки того обстоятельства, что программа «Аэрофлот Бонус», как установил суд, является маркетинговым мероприятием ПАО «Аэрофлот», то есть мероприятием, направленным на выявление и удовлетворение потребностей неопределенной группы потребителей путем создания, продвижения и представления продукта или услуги покупателям, а также управления взаимоотношениями с ними с целью получения прибыли.

Неприменение и неправильное толкование законов, подлежащих применению при рассмотрении данного дела, повлекло за собой вынесение решения, не отвечающего требованиям статьи 195 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Допущенные нарушения норм права являются существенными, поскольку привели к неправильному разрешению спора.

Принимая во внимание изложенное, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит нужным решение Пресненского районного суда г. Москвы от 10 февраля 2020 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 9 декабря 2020 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 15 июня 2021 г. отменить, а дело направить на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

При новом рассмотрении дела суду следует учесть изложенное и постановить решение в соответствии с законом.

Руководствуясь статьями 390¹⁴, 390¹⁵, 390¹⁶ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

решение Пресненского районного суда г. Москвы от 10 февраля 2020 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 9 декабря 2020 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 15 июня 2021 г. отменить, дело направить на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Председательствующий

Судьи