**Споры по ненадлежащему оказанию услуг**

Судом при вынесении решения принят во внимание договор с третьим лицом и Агентское соглашение, не снимающее ответственности с перевозчика

Т., Г., К. обратились в суд с иском к акционерному обществу «А» о взыскании причиненного материального ущерба и морального вреда. Решением Абайского районного суда города Шымкент от 15 мая 2018 года в удовлетворении исковых требований отказано. Постановлением судебной коллегии по гражданским делам Туркестанского областного суда от 24 августа 2018 года решение суда первой инстанции оставлено без изменения. Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда отменила судебные акты местных судов и вынесла новое решение об удовлетворении в иске Т., Г., К. к акционерному обществу «А» о взыскании причиненного материального ущерба и морального вреда.

Взысканы с АО «А» в пользу Т., Г., К. сумма материального ущерба – 551 872 тенге, моральный вред в сумме 100 000 тенге, судебные расходы 182 000 тенге, возврат государственной пошлины в сумме 5 100 тенге по следующим основаниям. Из материалов дела следует, что 28 апреля 2017 года Т. через авиа ж/д турагентство «Air» были приобретены авиабилеты перевозчика АО «А» для себя и членов семьи на общую сумму 411 160 тенге. Даты вылета: 25 августа 2017 года на рейсы № DV 741 маршрутом Астана-Актау, № DV 819 Актау-Адлер и 7 сентября 2017 года на рейсы № DV 820 маршрутом Адлер-Актау, № DV 742 Актау-Астана.

Согласно данным маршрутной квитанции электронных билетов вылет рейса № DV 820 Адлер-Актау был назначен на 7 сентября 02:40 часов (время Москвы). 7 сентября 2017 года в 01:00 часов Т., прибыв с семьей в аэропорт отправления Адлер (Сочи) для вылета в город Актау, узнал, что рейс № DV 820 Адлер-Актау уже произвел вылет в 00:40 часов (время Москвы). В соответствии с пунктом 2.1.4. Правил воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов АО «А» (далее – перевозчик), утвержденных приказом президента АО «А» № 116/11 от 23 ноября 2015 года (далее – Правила), договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки, что удостоверяет согласие пассажира с правилами и условиями перевозки и правилами применения тарифа. В нарушение пунктов 3.8., 3.10. Правил перевозчик своевременно должным образом не проинформировал об изменении времени отправления рейса.

Вместе с тем заявитель указывает, что ему и членам его семьи не были предоставлены соответствующие услуги, предусмотренные пунктом 38 «Правил перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте», утвержденных приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540 (далее – Правила перевозки), при отмене или задержке рейса по вине перевозчика или задержке, отмене рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, изменении маршрута перевозки. В связи с отсутствием достаточных средств для покупки авиабилетов он и члены его семьи были вынуждены согласиться на предложенный перевозчиком перелет из города Краснодар 10 сентября 2017 года, претерпев при этом нравственные страдания.

После приобретения на личные средства билетов на поезд, следующий по маршруту Адлер-Краснодар, при отсутствии достаточного количества денежных средств, в течение трех дней испытывая состояние дискомфорта и подавленности, вынуждены были экономить на питании, передвигаться на общественном транспорте и жить в плохой гостинице (хостеле) за свой счет. Указанные обстоятельства отрицательно повлияли на эмоциональное и психическое состояние семьи, чувства унижения, раздражения в связи с испорченным отдыхом, подавленности, гнева и отчаяния владели им. Согласно требованиям статьи 11 Закона Республики Казахстан «О транспорте в Республике Казахстан» (далее – Закон), при перевозке грузов, пассажиров, багажа, почтовых отправлений и при осуществлении транспортно-экспедиционных услуг перевозчик обязан возмещать ущерб, нанесенный клиенту и третьему лицу, в том числе и в связи с потерей времени в денежном эквиваленте.

Предоставление перевозчиком возможности убытия ближайшим рейсом из другого города подтверждает факт наличия его вины. Стоимость билетов перевозчиком не была возвращена. В соответствии со статьей 18 Закона при задержке перевозки пассажира по вине перевозчика последний уплачивает пассажиру штраф в размере 3 процентов от стоимости билета за каждый час задержки, помимо возмещения убытков пассажиру, если последние имели место. Данное требование также закреплено в пункте 40 Правил перевозки, предусматривающем, что при задержке перевозки пассажира по вине авиакомпании последняя выплачивает пассажиру штраф в размере 3 процентов от стоимости билета (полетного участка, на котором произошла задержка) за каждый час задержки, если она не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы.

Также пункт 39 Правил перевозки предусматривает, что авиакомпания возмещает ущерб или расходы, понесенные пассажиром в результате предоставления ему указанного обслуживания или в связи с ним. Между тем время вылета рейса, фактически являющегося сроком исполнения обязательств авиакомпании, является существенным условием договора между пассажиром и перевозчиком, которое со стороны последних было нарушено. Авиакомпания должна в полной мере нести ответственность за задержку отправления пассажира, что согласуется с требованиями статьи 704 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Перенос рейса без предупреждения пассажиров повлек за собой задержку их отправления, в связи с чем [перевозчик в соответствии с действующим законодательством](https://zakonpravo.kz/publikacii/) обязан возместить убытки. После прибытия заявителем была направлена претензия перевозчику с указанием сумм, подлежащих возмещению.

Ответ на претензию был получен в конце января 2018 года, в котором перевозчик был согласен с выплатой части ущерба. При этом ввиду несогласия с позицией перевозчика была направлена досудебная претензия, предложенные авиакомпанией денежные средства в размере 107 820 тенге не были получены. Заявитель считает, что согласие в погашении части ущерба перевозчиком косвенно является признанием допущенных нарушений, при этом отказ от полного возмещения причиненного ущерба является необоснованным. При вынесении решения суд основывался на Агентском соглашении, заключенном между ответчиком и ТОО «Air» от 1 марта 2017 года (далее – Соглашение), которое не может быть признано нормой действующего права, а является лишь договором между перевозчиком и распространителем авиабилетов (турагентством).

При вынесении судебного акта суд должен был применить вышеуказанные нормы законодательных актов и Правила перевозки. Факт недоведения сведений о времени переноса вылета подтверждается решением суда, и по нему установлена вина турагентства «Air». Межу тем это относится к правоотношениям между данным турагентством и ответчиком и не исключает предусмотренной законами ответственности последнего. При вынесении решения в пользу заявителя за ответчиком остается право взыскать сумму ущерба в регрессном порядке с турагентства. АО «А» является надлежащим ответчиком по иску, так как его ответственность предусмотрена действующим правом.

При этом предоставленные в ходе судебного заседания доказательства свидетельствовали о допущенных нарушениях ответчика. Судом при вынесении решения принят во внимание договор с третьим лицом и Агентское соглашение, не снимающее ответственности с перевозчика. Отказ в исковых требованиях не соответствует обстоятельствам дела, [поскольку нарушение ответчиком условий договора перевозки судом](https://www.instagram.com/zakonpravo.kz/?hl=ru) установлено, однако необоснованно отказано в признании ответчика виновным и взыскании суммы ущерба. Факт нанесенного морального вреда очевиден и вытекает из нарушений, допущенных ответчиком.