

Дело № 2- 3743/20

Поступило в суд 14.09.2020

Р Е Ш Е Н И Е

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

23 декабря 2020 года

г. Новосибирск

Кировский районный суд г. Новосибирска в составе:

Судьи И.С. Кузовковой,

При секретаре/помощнике

А.С. Монгуш

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Яловой Инны Валерьевны к ООО «Гарант Сервис» о признании договора расторгнутым, взыскании денежных средств,

у с т а н о в и л :

Истица Яловая И.В. обратилась в суд с вышеуказанными требованиями, обосновывая их тем, что ДД.ММ.ГГГГ между истцом и ООО «Гарант Сервис» был заключен договор на оказание услуг.

В подтверждение факта заключения договора истцу был выдан сертификат № на круглосуточную квалифицированную юридическую поддержку, помощь на дорогах эвакуатора.

Срок действия сертификата - 2 года. Стоимость сертификата - 132 000,00 рублей. Сертификат оплачен полностью в день заключения договора за счет кредитных средств.

Указанный договор был заключен истцом ввиду введения в заблуждение относительно условий договора, целей и необходимости его заключения, при следующих обстоятельствах.

ДД.ММ.ГГГГ Яловая И.В. обратилась в автосалон с целью приобретения автомобиля за счет кредитных средств.

В этот же день сотрудником автосалона истцу были выданы документы на получение кредита, страхование жизни, а также названный сертификат.

В момент выдачи документов сотрудник автосалона убедила истца о необходимости обязательного подписания всех выданных документов во избежание отказа в одобрении кредита.

Вместе с тем, истцу не были разъяснены содержание документов и условия представленных на подпись договоров.

О том, что одновременно с оформлением кредита был также заключен договор оказания услуг с Ответчиком, истец узнала лишь придя домой и обнаружив сертификат.

При этом, указанный сертификат не содержит указаний на то, что заключаемый договор является абонентским (ст. 429.4 ГК РФ). Сам сертификат выдан Истцу на руки только после его оплаты. Более того, ни до ни после оплаты сертификата истцу не были выданы полные условия договора.

На сайте, адрес которого указан в сертификате, содержатся Правила комплексного абонентского обслуживания, вместе с тем, положения Правил не изложены в письменном виде на

бумажном носителе, не вручены истцу и не представлены истцу для ознакомления до заключения договора.

Поскольку до оплаты и в момент оплаты договора оказания услуг истец не была проинформирована обо всех условиях договора, в том числе, о том, что договор является абонентским, а также, поскольку истцу не были выданы Правила комплексного абонентского обслуживания, условия, изложенные в Правилах не подлежат применению в той части, в которой ущемляют права потребителя на отказ от договора оказания услуг и полный возврат уплаченных по нему денежных средств.

Согласно п. 3.3. Правил, необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента.

Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

Истец ни разу не воспользовалась услугами по договору оказания услуг, ни разу не проходила идентификацию клиента.

Согласно ч. 1 статьи 782 Гражданского кодекса РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Поскольку стороной в настоящем договоре является гражданин, то к правоотношениям сторон применяются положения статьи 32 Закона Российской Федерации № от ДД.ММ.ГГГГ «О защите прав потребителей», согласно которым потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Согласно п. 3 ст. 450 Гражданского кодекса РФ сторона, которой настоящим Кодексом, другими законами или дог На сайте, адрес которого указан в сертификате, содержатся Правила комплексного абонентского обслуживания.

Истец обратилась к Ответчику с заявлением об отказе от договора и требованием возврата уплаченных по нему денежных средств.

Заявление было направлено на адрес, указанный в Едином государственном реестре юридических лиц (<адрес>), а также в адрес, указанный в Правилах, размещенных в сети Интернет на официальном сайте Ответчика (<адрес>).

Однако заявление Ответчиком оставлено без внимания.

Учитывая изложенное, истец вынуждена обратиться в суд с настоящим иском о признании расторгнутым договора об оказании услуг (сертификат Сертификату № на круглосуточную квалифицированную юридическую поддержку, помощь на дорогах эвакуатора) и взыскании с ответчика уплаченных по договору денежных средств.

Вместе с тем, поскольку требования потребителя о признании договора расторгнутым и возврате уплаченных по нему денежных средств не были удовлетворены в добровольном порядке, с ответчика подлежит взысканию компенсация морального вреда. При этом сам факт нарушения прав потребителя является достаточным основанием для взыскания компенсации.

Истец оценивает причиненный ей моральный вред на сумму 20 000,00 рублей.

С учетом уточнений заявленных требований, истица просила признать договор оказания услуг (сертификат №) от ДД.ММ.ГГГГ на квалифицированную юридическую поддержку, помощь на

дорогах эвакуатора, заключенный между ООО «Гарант Сервис» и Яловой Инной Валерьевной расторгнутым с ДД.ММ.ГГГГ, в связи с досрочным односторонним отказом потребителя от договора.

Взыскать с ООО «Гарант Сервис» в пользу Яловой Инны Валерьевны денежные средства, уплаченные по договору оказания услуг в сумме 132 000,00 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 20 000,00 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50 % процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя.

В судебном заседании истица Яловая И.В. и ее представитель - Плавская А.Е. заявленные требования с учетом уточнений поддержали, дали суду показания в соответствии с вышеизложенным, настаивали на их удовлетворении.

Ответчик ООО «Гарант Сервис» представитель в судебное заседание не явился, был извещен о дне, времени, месте судебного разбирательства надлежащим образом, просил дело рассматривать в свое отсутствие, представил суду письменные возражения, из которых следует, что заявленные истцом требования не обоснованы и удовлетворению не подлежат, просил в иске отказать. В случае удовлетворения требований, к штрафу просил применить положения ст. 333 ГК РФ.

3-е лицо ООО «АвтоАссист» представитель в судебное заседание не явился, был извещен надлежащим образом, возражений на иск не представил.

Суд, выслушав истца и ее представителя, исследовав материалы дела, приходит к следующему.

Из материалов дела следует, что ДД.ММ.ГГГГ между КБ «ЛОКО-Банк» (АО) и Яловой И.В. был заключен кредитный договор по кредитному продукту «Лимоны на авто», в соответствии с которым сумма кредита составила 953 955,20 рублей сроком на 84 мес. По ДД.ММ.ГГГГ под 18,90% годовых на оплату части стоимости транспортного средства в сумме 770 000 рублей, оплату страхования жизни в сумме 51 955,20, оплату услуг сервиса в сумме 132 000 рублей в пользу ООО «Гарант Сервис» (л.д.15-17).

ДД.ММ.ГГГГ истцом в Банком было представлено заявление на перечисление денежных средств, в том числе, на расчетный счет ООО «Гарант Сервис» в сумме 132 000 рублей (л.д.14)

В подтверждение факта заключения договора на оказание услуг ООО «Гарант Сервис» истцу был выдан сертификат № на круглосуточную квалифицированную юридическую поддержку, помощь на дорогах эвакуатора.

Из копии сертификата следует, что срок действия сертификата составляет 2 года. Стоимость сертификата - 132 000,00 рублей.

Условиями Сертификата предусмотрено предоставление поставщиком услуг ООО «АвтоАссист» услуги категории «юридическая помощь», услуги категории «помощь на дороге» - неограниченно (л.д.13).

ДД.ММ.ГГГГ Яловая И.В. обратилась к ООО «Гарант Сервис» с заявлением об отказе от договора в одностороннем порядке и возврате уплаченных денежных средств по договору, направив заявление от ДД.ММ.ГГГГ почтовой корреспонденцией (л.д. 18, 82-83).

Из материалов дела следует, что согласно разделу 1 Правил комплексного абонентского обслуживания ООО «Гарант Сервис», настоящие Правила являются официальным, публичным и безотзывным предложением (публичной офертой) ООО «Гарант Сервис» в адрес любого физического лица, в которой изложены все существенные условия Договора на оказание Услуг.

В случае согласия с условиями предлагаемых Правил Договор считается заключенным с момента совершения Клиентом всех необходимых действий, указанных в Правилах, и означает согласие со всеми без исключений и дополнений условиями настоящих Правил.

Акцептом Правил является факт уплаты физическим лицом абонентского платежа. Датой акцепта является дата уплаты абонентского платежа. Уплата абонентского платежа является

согласием физического лица на заключение абонентского договора на предложенных в Правилах условиях.

Акцептуя Правила, Клиент признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа независимо от наличия фактов обращения в Компанию - в силу абонентского характера договора (ст. 429.4 ГК РФ (л.д.66-73)).

Обращаясь в суд с заявленными требованиями, истица указала, что законом предусмотрен отказ от исполнения договора, в одностороннем порядке, а поскольку истец ни разу не воспользовалась услугами по договору, то вправе требовать возврата уплаченных по договору денежных средств в полном объеме. В добровольном порядке, от возврата денежных средств, ответчик уклоняется.

Суд, изучив доводы истца, полагает их обоснованными, учитывая следующее.

Согласно п. 2 ст. 1 Гражданского кодекса РФ субъекты гражданского права приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе. Они свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых не противоречащих законодательству условий договора.

В соответствии со ст. 8 Гражданского кодекса РФ гражданские права и обязанности возникают из оснований, предусмотренных законом и иными правовыми актами, а также из действий граждан и юридических лиц, которые хотя и не предусмотрены законом или такими актами, но в силу общих начал и смысла гражданского законодательства порождают гражданские права и обязанности.

В силу п. 1 ст. 9 Гражданского кодекса РФ граждане и юридические лица по своему усмотрению осуществляют принадлежащие им гражданские права.

Таким образом, гражданские права и обязанности возникают из договоров и иных сделок, предусмотренных законом, а также из договоров и иных сделок, хотя и не предусмотренных законом, но не противоречащих ему, заключаемыми гражданами и юридическими лицами, действующими по своему усмотрению.

В силу ст. 421 Гражданского кодекса РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами.

Согласно п. 1 ст. 422 Гражданского кодекса РФ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

В соответствии с п. 1 ст. 425 Гражданского кодекса РФ договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента его заключения.

Согласно п. 1 ст. 450 Гражданского кодекса РФ изменение договора возможно по соглашению сторон, если иное не предусмотрено данным Кодексом, другими законами или договором.

Из материалов дела следует и никем не оспаривается, что договор абонентского обслуживания от ДД.ММ.ГТТГ с ООО «Гарант Сервис» заключен истцом в целях удовлетворения её бытовых нужд, предметом договора является оказание различных услуг по требованию заказчика.

Соответственно, правоотношения между сторонами регулируются Законом Российской Федерации от ДД.ММ.ГТТГ N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В соответствии со ст. 32 данного Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Таким образом, право потребителя отказаться от договора об оказании услуг прямо предусмотрено законом.

Согласно п. 2 ст. 450.1 Гражданского кодекса РФ в случае одностороннего отказа от договора (исполнения договора) полностью или частично, если такой отказ допускается, договор считается расторгнутым или измененным.

Принимая во внимание, что истец, в соответствии с п. 1 ст. 450.1 Гражданского кодекса РФ направила в адрес ООО "Гарант Сервис» письменное заявление об отказе от договора ДД.ММ.ГГГГ, следовательно, абонентский договор между сторонами считается расторгнутым.

При этом, суд учитывает, что положениями статьи 32 Закона о защите прав потребителей право на удержание каких-либо денежных средств, за исключением фактически понесенных расходов, исполнителю не предоставлено, равно как не предусмотрено статьей 429.4 Гражданского кодекса РФ право исполнителя удерживать денежные средства, внесенные в счет будущих периодов, в которых исполнение по договору не будет произведено ввиду его расторжения.

Таким образом, у исполнителя имеется право на возмещение за счет заказчика-потребителя при его отказе от договора не любых расходов, которые он несет как хозяйствующий субъект в процессе предпринимательской деятельности, а только тех из них, которые понесены ввиду исполнения обязательств по конкретному заключенному с потребителем договору.

Выше отмечено, что обязательствами ответчика как исполнителя по заключенному с истцом договору возмездного оказания услуг является предоставление заказчику доступа к услугам колл-центра ответчика с целью получения консультаций по вопросам, изложенным в сертификате.

В материалах дела не имеется никаких доказательств фактического исполнения ответчиком обязательств, вытекающих из заключенного с истцом договора, и, соответственно, не имеется доказательств, подтверждающих несение ответчиком расходов, связанных с исполнением таких обязательств.

По делу установлено, что заключив договор возмездного оказания услуг ДД.ММ.ГГГГ, ДД.ММ.ГГГГ истец направила ответчику письменный отказ от исполнения договора.

Такой отказ ответчиком получен, в связи с чем, с этого времени договор между сторонами является расторгнутым, а обязанностью ответчика как лица, не приступавшего к исполнению договора и не понесшего ввиду этого каких-либо расходов на исполнение обязательств перед истцом, является возврат истцу уплаченного по договору.

В нарушение данной обязанности, ответчик, получив заявление истца об отказе от договора мер к перечислению денежных средств истцу не предпринял, в связи с чем, суд полагает обоснованным взыскать с ответчика в пользу истца денежные средства, уплаченные по договору в сумме 132 000 рублей.

При этом, суд полагает, что положения пунктов раздела 1 Правил комплексного абонентского обслуживания, согласно которым при отказе абонента от исполнения договора денежные средства не возвращаются, не подлежат применению при разрешении настоящего спора, поскольку данное условие противоречит статье 16 Закона о защите прав потребителей, в силу которой условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Сами по себе доводы ответчика в возражениях на иск об абонентской природе заключенного с истцом договора и об обоснованности удержания денежной суммы, не свидетельствуют о законности действий ответчика.

Статьей 424.4 Гражданского кодекса РФ предусмотрено, что договором с исполнением по требованию (абонентским договором) признается договор, предусматривающий внесение одной из сторон (абонентом) определенных, в том числе, периодических, платежей или иного предоставления за право требовать от другой стороны (исполнителя) предоставления предусмотренного договором исполнения в затребованном количестве или объеме либо на иных условиях, определяемых абонентом. Абонент обязан вносить платежи или предоставлять иное исполнение по абонентскому

договору независимо от того, было ли затребовано им соответствующее исполнение от исполнителя, если иное не предусмотрено законом или договором.

В указанной норме права никаких условий, препятствующих абоненту отказаться от исполнения такого договора, не содержится, равно как не установлена обязанность абонента оплачивать услуги исполнителя после отказа от договора.

Согласно ст. 15 Закона 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 определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

При доказанности нарушения ответчиком прав истца как потребителя суд приходит к выводу о взыскании с ответчика в пользу истца компенсации морального вреда, определив ее по правилам ст. ст. 15, 1101 Гражданского кодекса РФ в размере 5 000 руб.

Согласно п. 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 соответствии с п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от ДД.ММ.ГГГГ № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

Предусмотренный Законом о защите прав потребителей штраф также представляет собой законную неустойку и, соответственно, может быть снижен по правилам статьи 333 ГК РФ.

С учётом положений ст. 333 ГК РФ, учитывая заявление ответчика, незначительный период неисполнения обязательств, суд полагает возможным снизить подлежащий взысканию штраф, взыскать с ответчика в пользу истца штраф в размере 10 000 рублей.

В соответствии с требованиями ст. 103 ГПК РФ, подлежит взысканию с ООО Гарант Сервис» в доход местного бюджета государственная пошлина в размере 4 140 рублей.

Руководствуясь ст.ст. 194, 198 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л:

Исковые требования Яловой Инны Валерьевны удовлетворить частично.

Признать договор оказания услуг (сертификат №) от ДД.ММ.ГГГГ на квалифицированную юридическую поддержку, помощь на дорогах эвакуатора, заключенный между ООО « Гарант Сервис» и Яловой Инной Валерьевной расторгнутым ДД.ММ.ГГГГ.

Взыскать с ООО « Гарант Сервис» в пользу Яловой Инны Валерьевны денежных средства, уплаченные по договору в сумме 132 000 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 5 000 рублей, штраф в сумме 10 000 рублей.

Взыскать с ООО « Гарант Сервис» госпошлину в доход местного бюджета в сумме 4 140 рублей.

Решение может быть обжаловано в Новосибирский областной суд в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Мотивированное решение в окончательной форме изготовлено ДД.ММ.ГГГГ.

Судья – _____ подпись _____ И.С.Кузовкова

Подлинник судебного решения храниться в материалах гражданского дела № в Кировском районном суде <адрес> (УИД54RS0№-91).

По состоянию на ДД.ММ.ГГГГ решение в законную силу не вступило.

ЗАЩИТНИК.ОНЛАЙН