

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

30 июля 2015 года

город Курган

Мировой судья судебного участка № 42 судебного района города Кургана Клепикова И.П.,
при секретаре Лешуковой Т.Ю.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Управления
Федеральной службы по надзору в сфере благополучия человека по Курганской области в
интересах к ЗАО «Связной Логистика» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратилась в суд с иском к ЗАО «Связной Логистика» о защите прав
потребителя. Указала, что 03.02.2015г. между ней и ЗАО «Связной Логистика» был заключен
договор купли-продажи смартфона Nokia Lumia 630 Dual sim стоимостью руб.,
фотоаппарата Canon EOS тоимостью руб. и иных товаров согласно кассовому
чеку.

Обязанность по договору купли-продажи перед ответчиком она выполнила в полном
объеме, оплатив наличными денежными средствами в кассу ответчика сумму в размере
руб. и руб. заемными денежными средствами ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».
При покупке истец обратилась с просьбой о проверке работоспособности смартфона, в связи с
чем продавцом консультантом ЗАО «Связной Логистика» была проведена демонстрация
товара.

В соответствии с пунктом 49 Правил по требованию покупателя он должен быть
ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в
собранном, технически исправном состоянии. Услуга по активации устройства (начальное
включение, настройка параметров и т.д.) входящая в состав консультации «Пакет все и сразу»
является безвозмездными обязанностями ответчика как продавца товара, что формирует
неверное представление о характере услуги.

При заключении договора купли-продажи ответчиком была оказана дополнительная
платная услуга «Консультация Пакет все и сразу», которая включает в себя: активацию
устройства (начальное включение, настройка параметров и т.д.), настройка доступа в
Интернет/MMS, регистрация учетной записи/email (Googl Play/AppStory/Market Plac и т.д.),
демонстрация основных возможностей устройства (голосовой ввод, камера, плеер и т.д.),
адаптация сим-карты (micro/nano), наклейка пленки/стекла, диагностика устройства (только
для ОС Android через специализированное ПО), установка приложений/игр, обучение работы с
программами (элементы интерфейса, базовый функционал), установка графического
ключа/биометрического пароля/защитного кода, перенос данных/контактов, оптимизация
энергопотребления устройства, активация антивора («найти iPhone», mySafeMobile, Cerberus и
т.д. без стоимости лицензионного ключа). Указанная дополнительная услуга была оплачена
истцом в размере руб.

При этом не были произведены заявленные настройки по регистрации учетной записи/
email (Googl Play/AppStory/Market Plac и т.д.), диагностике устройства (только для ОС Android
через специализированное ПО), установке приложений/игр, установке графического
ключа/биометрического пароля/защитного кода, активация антивора («найти iPhone»,
mySafeMobile, Cerberus и т.д. без стоимости лицензионного ключа), что говорит о неоказании
консультации «Пакет все и сразу» в полном объеме.

Кроме того, в соответствии с п. 3 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»,
услуга была оказана без письменного согласия потребителя, в силу чего истец считает
оказанную ответчиком дополнительную услугу навязанной и несогласованной. Исполнитель не
вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель
вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе требовать
от исполнителя возврата уплаченной суммы.

2

Требование (претензию) истца от 16.02.2015г. о возврате суммы в размере
руб., уплаченной за дополнительную услугу «Консультация Пакет все и сразу», оказанную без
согласия истца, ответчик добровольно не удовлетворил.

Просит обязать ответчика вернуть сумму в размере руб., штраф.
руб., компенсацию морального

В судебном заседании истица на исковых требованиях настаивала.
Пояснила, что ее не поставили в известность о том, что услуга по проверке телефона будет
стоять руб., она своего согласия на оказание данной услуги за указанную сумму не давала.
О том, что с нее взяли денежные средства в размере руб. за проверку работоспособности
телефона узнала только дома, изучив кассовый чек. Настройки по регистрации учетной записи/
email, диагностике устройства, установке приложений/игр, установке графического
ключа/биометрического пароля/защитного кода, активация антивора проведены не были,
работе с программами меня никто не обучал, контакты не переносил.

Представитель истца по доверенности Зверева П.П. в судебном заседании на исковых
требованиях настаивала. Пояснила, что письменного согласия на оказание услуги
«Консультация Пакет все и сразу» истица не давала, не была уведомлена о стоимости услуги.
Кроме того услуга оказана ненадлежащим образом – не в полном объеме.

Представитель ответчика ЗАО «Связной Логистика» по доверенности Елифанов С.В.
исковые требования не признал и пояснил, что 03.02.2015г. между истцом и ЗАО «Связной
Логистика» был заключен договор купли-продажи смартфона Nokia Lumia 630 Dual sim, кроме
того истец приобрел услугу «консультация Пакет все и сразу». Согласно п. 1 ст. 27 Закона «О
защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок,
установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг.
Услуга «консультация Пакет все и сразу» была оказана истцу одновременно 03.02.2015г.,
после чего им была оплачена. Приказом генерального директора ЗАО «Связной Логистика»,
Гунина А.И. №105/див от 01.05.2014г. утверждена публичная оферта ЗАО «Связной
Логистика» о порядке предоставления клиентам консультаций по вопросам установки
программного обеспечения на мобильные устройств. Согласно п. 4.1. – 4.2. данной оферты
клиент выбирает программное обеспечение, которое ему необходимо, осуществляет оплату
услуги, исполнитель предоставляет программное обеспечение, информирует клиента о
дальнейшем его использовании.

Смартфон, в отношении которого была оказана услуга, эксплуатируется истцом с
момента его передачи до настоящего времени. Следовательно, услуга была оказана истцу в
полном объеме и надлежащим образом. Каких-либо претензий по оказанной услуге истец не
предъявлял. Согласно п. 4.5. данной оферты услуга считается оказанной клиенту надлежащим
образом с момента выполнения исполнителем вышеуказанных действий. Согласно п. 5.2.3.
клиент вправе отказаться от исполнения оферты и потребовать возврата уплаченной стоимости
услуги только до оказания ему услуги и предоставления экземпляра программного
обеспечения. В иных случаях внесенная оплата за услугу возврату клиенту не подлежит. Это
объясняется тем, что само по себе программное обеспечение – это отдельный продукт
различных производителей, имеющий свою стоимость.

Услуга «консультация Пакет все и сразу» не является убытками истца, так как она была
оказана надлежащим образом в отношении конкретного смартфона. На другие товары действие
данной услуги распространяться не может. Оплатив услугу истец принял надлежащее ее
исполнение от ответчика. Таким образом, требование истца о взыскании с ответчика
стоимости услуги незаконно и не подлежит удовлетворению.

Моральный вред взысканию не подлежит, так как нарушения законодательства о защите
прав потребителей ответчиком допущено не было, вина ответчика отсутствует. В данном
случае, требование истца о компенсации морального вреда в размере руб. не отвечает ни
принципам разумности и справедливости, ни учитывает того, что вина ответчика отсутствует.

Заслушав стороны, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к выводу об
удовлетворении требований истца.

В судебном заседании установлено, что истец Анкова З.П. 03.02.2015г. приобрела у
ответчика ЗАО «Связной Логистика» смартфон Nokia Lumia 630 Dual sim стоимостью
руб., фотоаппарата Canon EOS 11000 стоимостью руб., защитную пленку стоимостью
руб., карту памяти SanDisk Extreme по цене руб., карту памяти Leef PRO стоимостью

3
руб., карту памяти Leef MicroSD по цене руб., телефонный номер – руб., а также консультация Пакет все и сразу по цене руб., что подтверждается кассовым чеком.

В кассу ЗАО «Связной Логистика» наличными денежными средствами оплачено: руб., на сумму руб. оформлен кредит ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк».

В соответствии со статьей 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Как следует из разъяснений, содержащихся в п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 от 28.06.2012 года «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, 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) (пункт 4 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 5 статьи 23.1, пункт 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, статья 1098 ГК РФ).

Из пояснений истца в судебном заседании следует, что при покупке телефона 03.02.2015 года ей продавцом ей не предлагалось приобрести услугу «Консультация Пакет все и сразу», о том, что за проверку телефона ей необходимо будет заплатить денежные средства не предупреждали.

16.02.2015г. истица обратилась к ответчику с претензией в которой указала, что при покупке телефона информация о том, что ей будет оказана услуга «Консультация Пакет все и сразу» до нее не доводилась, как не говорилось и о стоимости данной услуги, то есть данная услуга ей оказана без ее согласия.

В соответствии с ч. 1 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии с ч. 3 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Суд приходит к выводу, что об оказании услуги «Консультация Пакет все и сразу» и о ее стоимости истце стало известно только дома при изучении кассового чека, то есть после оказания ей этой услуги, при отсутствии доказательств обратного, ответчик заблаговременно не поставил истцу в известность об оказании услуги «Консультация Пакет все и сразу» и ее стоимости, не оговоренной при заключении договора купли-продажи смартфона, и не получившего одобрение последнего. Факт оплаты услуги «Консультация Пакет все и сразу» о согласии истцы на оказание данной услуги не свидетельствует.

Согласно п. 6.1.1, 6.1.2. Публичной оферты ЗАО «Связной Логистика» (о порядке предоставления клиентам консультаций по вопросам установки программного обеспечения на мобильные устройства) от 01.05.2014г. исполнитель обязан довести до сведения Клиента всю информацию о порядке предоставления Услуги, в том числе о стоимости Услуги; оказывать Услугу Клиенту надлежащим образом, в соответствии с условиями настоящей Оферты.

Довод представителя ответчика об осведомленности истца об оказании данной услуги противоречит установленным по делу обстоятельствам. Размещение публичной оферты ЗАО «Связной Логистика» - Приказа генерального директора ЗАО «Связной Логистика» №105/дпв от 01.05.2014г. «О порядке предоставления клиентам консультаций по вопросам установки программного обеспечения на мобильные устройства» на официальном сайте ответчика, не может являться доказательством того, истица была согласна на предоставление ей указанной выше услуги. Истица обратилась к ответчику с целью приобрести сотовый телефон, услуга «Консультация Пакет все и сразу» не была предложена.

4
С учетом изложенного, оценив представленные по делу доказательства в совокупности, суд приходит к выводу о том, что услуга «Консультация Пакет все и сразу» была оказана истце без ее согласия, так как обратного суда не представлено, в связи с чем требование о взыскании стоимости данной услуги в размере руб. с ответчика подлежат удовлетворению.

Кроме того, «Консультация Пакет все и сразу» включает в себя: активацию устройства (начальное включение, настройка параметров и т.д.), настройку доступа в интернет/MMS, регистрацию учетной записи/email (Google Play/AppStore/Market Place и т.д.), демонстрацию основных возможностей устройства (голосовой ввод, камера, плеер и т.д.), адаптацию сим-карты (micro/nano), наклейку пленки/стекла, диагностику устройства (только для ОС Android через специализированное ПО), установку приложений/игр (не более 20), обучение работы с программами (элементы интерфейса, базовый функционал), установку графического ключа/биометрического пароля/защитного кода, перенос контактов/данных, оптимизацию энергопотребления устройства, активацию антивора («найти iPhone», mySafeMobile, Cerberus и т.д. без стоимости лицензионного ключа).

Как пояснила истица в судебном заседании настройки по регистрации учетной записи/email (Google Play/AppStore/Market Place и т.д.), диагностике устройства (только для ОС Android через специализированное ПО), установке приложений/игр, установке графического ключа/биометрического пароля/защитного кода, активации антивора («найти iPhone», mySafeMobile, Cerberus и т.д. без стоимости лицензионного ключа) проведены не были, работе с программами ее никто не обучал, контакты не переносил.

Довод представителя ответчика о том, что поскольку истица пользуется телефоном, следовательно, услуга была оказана в полном объеме и надлежащим образом, суд во внимание не принимает. Истица приобрела смартфон, который является технически исправным, настройки указанные в Пакете все и сразу являются дополнительными и на исправность телефона не влияют.

По правилам ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена компенсация морального вреда, причиненного потребителю, суд считает взыскать в пользу истца компенсацию морального вреда в размере руб.

Учитывая, что ЗАО «Связной Логистика» не удовлетворило в добровольном порядке требование о возврате денежных средств, в том числе, и после обращения последней в суд с исковыми требованиями, суд по правилам п. 6 ст. 13 закона о защите прав потребителей суд взыскивает с ответчика штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере руб. коп.

Руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования Управления Федеральной службы по надзору в сфере благополучия человека по Курганской области в интересах к ЗАО «Связной Логистика» удовлетворить.

Взыскать с ЗАО «Связной Логистика» в пользу руб. стоимость дополнительной услуги «Консультация Пакет все и сразу» в сумме руб. 00 коп., компенсацию морального вреда руб. 00 коп., штраф в размере руб. коп.

Взыскать с ЗАО «Связной Логистика» госпошлину в доход муниципального образования город Курган в сумме руб. 00 коп.

В апелляционном порядке решение может быть обжаловано в течение месяца в Курганский городской суд путем подачи жалобы через мирового судью вынесшего решение.

Разъяснить сторонам право обратиться с заявлением о составлении мотивированного решения суда, которое должно быть подано в течение 3 дней со дня объявления резолютивной части решения суда.

Мотивированное решение изготовлено 10.08.2015г.