

Дело № 2- 60 /2014г

Вс. № 14/3РС
20 03 2014г.

Решение
Именем Российской Федерации

12 марта 2014 года

г.Белокуриха

Мировой судья судебного участка г.Белокурихи, Алтайского края, Трифонова Е.П.

При секретаре Шишкиной Е.А.

С участием представителя истца

Представителя Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю в г.Белокуриха, Алтайском, Быстроистокском, Петропавловском, Смоленском, Советском и Солонешенском районах,

Рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску

ОАО «Союз Телеком» о защите прав потребителя,

к

Установил:

обратилась в суд с иском к ОАО «Союз Телеком» о защите прав потребителя, просила возвратить ей денежную сумму за оборудование в размере _____ рублей коп., _____ рублей за не оказанную услугу в августе 2012 года, компенсировать моральный вред, причиненный вследствие нравственных страданий в размере _____ рублей, выплатить неустойку в размере % от стоимости оказанной услуги за каждый день просрочки удовлетворения требования в добровольном порядке, начиная с 02.12.2013 года по 15.01.2014г в размере _____ рублей коп., взыскать штраф в размере 50% от цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Исковые требования мотивированы тем, что 02 марта 2011 года между истцом и ОАО «Союз Телеком» был заключен договор № 439 об оказании услуги «Беспроводной доступ в Интернет по технологии WiMax». _____ все условия договора выполнила, приобрела оборудование и подключила услугу для личных, семейных, домашних нужд, ежемесячно в срок вносила абонентскую плату по авансовой системе оплаты в соответствии с тарифами.

Ответчиком условия договора неоднократно нарушались, без каких-либо извещений, информирования связь с интернетом пропадала (отсутствовала), порой очень длительный срок. В период, начиная с января и весь февраль 2012 года систематически пропадала связь, затем на некоторый период возобновлялась. С 12 августа 2012 года доступ к сети передачи данных (доступ к сети интернет) совсем прекратился.

_____ неоднократно обращалась к представителю ответчика в г.Белокуриха, _____, который действовал на основании агентского договора № 009-2010 от 05.09.2010). Однако претензии были проигнорированы и не рассмотрены ответчиком по существу.

Письменная претензия от 16.11.2013г, направленная заказным письмом с уведомлением, полученная ответчиком 22.11.2013года была проигнорирована, письменный или устный ответ на претензию ответчиком не представлены.

С сентября 2013 года представитель ОАО «Союз Телеком» расторг агентский договор с ОАО «Союз Телеком», что делает невозможным осуществлять оплату за некачественно оказанные услуги, а также связаться с ответчиком по указанному в договоре телефону:

_____, так как вызываемый абонент недоступен.

В связи с чем и на основании положений ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей», истец _____ просит расторгнуть договор об оказании услуги «Беспроводной доступ в Интернет по технологии WiMax», возвратить ей денежную сумму в размере _____ рублей, за приобретенное оборудование- радиомодем, и расходы по комиссии (____ руб.), обязуясь возвратить его ответчику исправным, в заводской упаковке, в комплекте, с прилагаемыми документами.

Так как истцу постоянно приходилось претерпевать нравственные страдания, когда не удавалось связаться с представителями ответчика по телефону, которые насмешливо обещали устранить неполадки и наладить доступ в интернет, порой хамили либо бросали трубку(

выключали телефон). просит возместить причиненный ей моральный вред в размере _____ рублей, а также выплатить неустойку в размере 3% от стоимости оказанной услуги за каждый день просрочки удовлетворения требования, начиная с 02.12.2013 года, в размере _____ рублей, взыскать штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

В суд истец _____ не явилась, просила дело рассмотреть без ее участия.

В судебном заседании представитель истца _____ исковые требования уточнила, просила расторгнуть договор, заключенный с ответчиком 02.03.2011 года, взыскать с ответчика денежную сумму за приобретенное оборудование в размере _____ рублей, взыскать неустойку в размере _____ рублей, из расчета 3% от стоимости услуги в размере _____ рублей, вернуть _____ рублей, оплаченные за август 2012 года, поскольку услуга связи фактически оказана не была, просила возместить в пользу _____ моральный вред в заявленном размере, а также штраф, предусмотренный Законом о защите прав потребителей.

Представители ответчика, ОАО «Союз Телеком», находящиеся в г.Москве, в суд не явились, о судебном разбирательстве извещены, что подтверждается почтовым уведомлением, возражений на иск и каких либо ходатайств от ответчика не поступило.

Представитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей по Алтайскому краю в г.Белокуриха, _____ уточненные исковые требования _____ поддержал, просил их удовлетворить, поскольку действиями ответчика нарушены права потребителя.

В соответствии со ст.167 ГПК РФ суд рассмотрел дело при имеющейся явке.

Выслушав пояснения представителя истца _____, исследовав материалы дела, заслушав заключение представителя Роспотребнадзора _____, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст.307 Гражданского кодекса Российской Федерации, в силу обязательства одно лицо(должник) обязано совершить в пользу другого лица(кредитора) определенное действие, как-то: передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и т.п., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности.

Обязательства возникают из договора, вследствие причинения вреда и из иных оснований, указанных в настоящем Кодексе.

Согласно ст.309 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований- в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно ст.779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Судом установлено, что между сторонами 02 марта 2011 года заключен договор № 439 об оказании услуги « Беспроводной доступ в Интернет по технологии WiMax».

Сложившиеся отношения между абонентом и пользователем регулируются Правилами оказания телематических услуг связи(утв. постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), Законом РФ « О защите прав потребителей».

Исполнение истцом _____ обязательств по оплате оказанных ОАО « Союз Телеком» телематических услуг связи, подтверждается квитанциями об оплате.

Согласно пункту 9.4 договора Абонент вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке путем направления Оператору письменного уведомления не менее чем за 10 календарных дней до предполагаемой даты расторжения договора при условии оплаты Оператору фактически понесенных им расходов.

Судом установлено и что подтверждается материалами дела, в связи с нарушением обязательств Оператором, прекращением с 12 августа 2012 года доступа к сети Интернет, _____ обратилась в ОАО « Союз Телеком» с письменной претензией и просьбой рас-

торгнуть договор, а также принять радиомодем, с возвратом уплаченных за него денежных средств в сумме _____ рублей, из них: _____ руб. за радиомодем + _____ руб. за неиспользованную услугу за август 2012 года.

В соответствии с п. 59 Правил оказания телематических услуг связи (утв. постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), при неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию телематических услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют оператору связи претензию.

При нарушении оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи абонент-гражданин по своему выбору вправе: расторгнуть договор(п.п.г) п.63 Правил).

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу(п.60 Правил).

Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии(п.61 Правил).

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю. Если претензия признана оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

Требования абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных телематических услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание телематических услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления телематических услуг связи, признанные оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

Из почтового уведомления, представленного истцом _____, усматривается, что ее письменная претензия получена ответчиком 22 ноября 2013 года.

На момент рассмотрения дела в суде претензия _____ ответчиком ОАО «Союз Телеком» не рассмотрена.

В соответствии со ст.56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основание своих требований и возражений.

Анализируя добытые в судебном заседании письменные доказательства, представленные истцом, принимая во внимание отсутствие возражений от ответчика по исковым требованиям, суд находит уточненные искимые требования в части расторжения договора и возвращения ей денежной суммы в размере _____ рублей за приобретенное у ОАО «Союз Телеком» оборудования, подлежащим удовлетворению.

Подлежит удовлетворению требование истца о выплате ему неустойки (пени) в соответствии с п.5 ст.28 Закона РФ « О защите прав потребителей», согласно которой в случае нарушения установленных сроков выполнения (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы(оказанной услуги).

Согласно условиям договора, заключенного между сторонами стоимость оказанной услуги составляет _____ рублей. За 1 день просрочки неустойка = _____ руб.(3% от руб.).За период с 02.12.2013г по 15.01.2014г(с момента обращения в суд) количество дней просрочки составило- 45 календарных дней. _____ руб. * _____ дней= _____ руб.

Суд полагает, что подлежат взысканию с ответчика в пользу истца убытки в виде абонентской платы за август 2012 года в сумме _____ рублей, внесенной 09.08.2012года по авансовой системе оплаты.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «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.

Суд, учитывая обстоятельства дела, а также принципы разумности и справедливости, полагает, что денежная сумма в размере _____ рублей будет обоснованной суммой компенсации морального вреда, подлежащей взысканию с ответчика.

Таким образом, исковое требование о компенсации морального вреда подлежит частичному удовлетворению.

В соответствии со ст. 13 ч. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленным 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.

Учитывая, что права истца _____ как потребителя нарушены, суд присуждает с ответчика в ее пользу штраф в размере _____ рублей

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ государственная пошлина, от уплаты которой истец освобожден, подлежит взысканию с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в размере _____ рублей, из расчета (_____ рублей + _____ рублей за требование неимущественного характера) в пользу бюджета муниципального образования «город Белокуриха». Руководствуясь ст.ст. 13, 15, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. ст. 103, 233-237 ГПК РФ, мировой судья

Решил:

Исковые требования _____ к ОАО «Союз Телеком» о защите прав потребителя, удовлетворить частично.
Расторгнуть договор № 439 об оказании услуги «Беспроводной доступ в Интернет по технологии WiMax», заключенный между _____ и ОАО «Союз Телеком» 02 марта 2011 года.

Взыскать с ОАО «Союз Телеком» (ОГРН 1077758781055) в пользу _____ рублей, оплаченные за оборудование, неустойку за просрочку удовлетворения требования потребителя в сумме _____ рубля _____ копеек, _____ рублей коп., оплаченные за не оказанную услугу в августе 2012 года, моральный вред в сумме _____ рублей, штраф в сумме _____ рублей _____ копеек, всего : (_____) рубля _____ копеек.

Оборудование, находящееся у _____ подлежит возврату ОАО «Союз Телеком»
В остальной части исковых требований _____ отказать.

Взыскать с ОАО «Союз Телеком» в пользу бюджета муниципального образования «город Белокуриха» государственную пошлину в размере _____ рублей

Решение может быть обжаловано в Белокурихинский городской суд, Алтайского края, в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме, путем подачи апелляционной жалобы через мирового судью. Мотивированное решение изготовлено 17.03.2014 года.

Мировой судья _____

Е.П.Трифопова