

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

24 октября 2017 года

г. Ачинск Красноярского края

Исполняющий обязанности мирового судьи судебного участка №2 в г. Ачинске Красноярского края Мировой судья судебного участка № 145 в г. Ачинске и Ачинском районе Красноярского края Большевых Е.В.,

с участием истицы Г В.В.,

представителя третьего лица ООО «СвязьСервис» Завершинского В.И., действующего на основании доверенности от 10.10.2017г. сроком до 31.12.2017г., при секретаре Марениной Е.О.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску П В. В к Публичному акционерному обществу «Ростелеком» защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

П В.В. обратилась с исковым заявлением к ПАО "Ростелеком" об обязывании устранить недостатки оказываемой услуги путем восстановления подключения в соответствии с актом выполненных работ от 27 декабря 2011 года, являющимся приложением к договору №510001114751, взыскании денежных средств за некачественные оказываемые услуги, неустойки, компенсации морального вреда, штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя, мотивируя свои требования тем, что между истцом и ПАО «Ростелеком» был заключен договор об оказании услуг электросвязи №510001114751 от 27.12.2011г. по адресу: г. Ачинск, 3-й микрорайон Привокзального района, д.31, кв.36. Предметом договора является возмездное оказание услуг электросвязи, услуг по предоставлению доступа к сетям электросвязи оператора, иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами электросвязи и направленных на повышение их потребительской ценности, указанных в действующем прейскуранте оператора, а также предоставление возможности доступа к услугам, оказываемым третьими лицами, согласно настоящему договору. В соответствии с актом выполненных работ от 27.12.2011, являющимся приложением к договору, оператором выполнены перед абонентом следующие работы: доп. услуги ИД изм.технол.дост/с изм.схемы подкл (XDSL на PON); организация доступа в интернет, Домашний Интернет * Интернет GPON 2048 Кбит/с; подключение и настройка окон.обор.при изменении схемы подключения. В начале марта 2017, специалисты ПАО «Ростелеком» обманным путем изменили подключение. С номера телефона 4-12-42 был осуществлен звонок сотрудницы Ростелеком, которая сказала, что для замены медного провода на «волоконно» необходимо чтобы кто-то был дома. Поскольку она работает, в этот день не могла находиться дома. На следующий день, в ее отсутствие, гражданский муж впустил в квартиру монтеров, которые также пояснили, что необходимо осуществить замену медного провода на «волоконно». После того, как монтеры ушли, она обнаружила, что компьютер не работает, его настройки изменены, телефон также не работал. Позвонить оператору она не могла, поскольку были выходные дни. В понедельник, 06.03.2017 она позвонила по номеру телефона 4-12-42, где ей пояснили, что телефон теперь работает от интернета. Вопрос о прежнем соединении возможно решить, обратившись в головную организацию в г. Москве. Позвонив по номеру 4-47-78 (Юлия Николаевна), который ей дали в качестве контактного для урегулирования ее вопроса, она получила информацию том, что выходом из сложившейся ситуации является отказ от телефона и интернета и вообще весь Привокзальный микрорайон будет переведен на «волоконно» до нового года, так как Связь-Сервис увеличило арендную плату за оборудование и подорожал медный провод. В

соответствии с актом выполненных работ от 28.02.2017 ответчиком выполнены следующие работы:

- 1*IP (GPON) организация доступа к порту ШПД для доступа кТфО;
 - установка постоянной услуги на порт;
 - ПД установка абон.платы за линию (SHDSL/ETTH/GPON), ПД Пред.в польз.линии
- местной связи (SIP-телефон);
- 1*ГТС_Пред.дост.к сети мест.тел.св.по IPGPON (смена техн.подкл.).

Акт выполненных работ от 28.02.2017 она не подписывала, поскольку с таким подключением не согласна. 10.03.2017 она записалась на прием к руководителю на 14.03.2017г. Однако ни в указанную дату, ни на следующий день, руководителя на месте не было. Также один из специалистов ПАО «Ростелеком» (Мария Григорьевна) ей пояснила, что такое подключение для нее намного лучше. Однако она не может с этим согласиться, так как модем должен быть включен, а у нее натяжной потолок, который будет нагреваться. Вилка от модема постоянно включена в сеть, что является неудобным. Сейчас телефон невозможно расположить на прежнем месте, так как шнуры от модема и от телефона стали недостаточной длины для необходимого соединения. В результате действий ответчика истец не может сдавать квартиру под сигнализацию, интернет работает нестабильно с перебоями, нормально пользоваться телефоном она тоже не может, так как он начинает работать лишь после загрузки интернета.

28.03.2017 истец обратилась с письменной претензией к ответчику с требованием устранить недостатки оказываемой услуги путем восстановления предыдущего подключения. Ответ на претензию до настоящего времени не направлен. Кроме того, она неоднократно обращалась по номеру «062» в службу технической поддержки, где также просила устранить недостатки оказываемой услуги путем восстановления предыдущего подключения. Ее заявки были зарегистрированы и приняты в работу 03.05.2017 за № 27231334, 01.06.2017 № 28884526. Однако после осуществления ремонтных работ в июне 2017 вообще прекратилась работоспособность телефона и интернета. В начале июля 2017 она снова обратилась по номеру «062» в службу технической поддержки, где ей пояснили, что поступил ответ из Ачинского узла связи, где указано, что в виде исключения ей возвращено прежнее подключение. После изменения подключения качество оказываемых услуг существенно изменилось. Стоимость услуг после изменения подключения составила _____ рублей, в том числе: за март - _____ рублей; за апрель - _____ рублей; за май - _____ рублей; за июнь - _____ рублей.

Пунктом 2.1.1 договора предусмотрено, что оператор обязан оказывать абоненту услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, настоящим договором. Между тем, ответчиком отказаны некачественные услуги связи. В силу ст.ст. 29, 30 Закона «О защите прав потребителей» истец считает, что ее права нарушены, в связи с чем, просит обязать ПАО "Ростелеком" устранить недостатки оказываемой услуги путем восстановления подключения в соответствии с актом выполненных работ от 27 декабря 2011 года, являющимся приложением к договору №510001114751, взыскать с ответчика денежные средства за некачественнее оказываемые услуги за период с марта 2017 года по июнь 2017 года в размере _____ руб., неустойку за период с 29 марта 2017 года по 05 июля 2017 года в сумме _____ руб. компенсацию морального вреда в размере _____ рублей, а также штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя (п.д. 3-6).

Впоследствии уточнив исковые требования, истец П. В.В. просит признать договор об оказании услуг связи от 01.03.2017г. №510001114751 недействительным, применив последствия ничтожной сделки, поскольку указанный договор истец с ответчиком не заключала, обязать ПАО "Ростелеком" устранить недостатки оказываемой услуги путем восстановления подключения в соответствии с актом выполненных работ от 27 декабря 2011 года, являющимся приложением к договору №510001114751, взыскать с ответчика денежные средства за некачественнее оказываемые услуги за период с марта

2017 года по сентябрь 2017 года в размере руб., неустойку за период с 29 марта 2017 года по 19 сентября 2017 года в сумме руб. компенсацию морального вреда в размере рублей, а также штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя (л.д. 44-48).

Определением суда от 24.10.2017г. исковые требования истца П В.В. в части признания договора об оказании услуг связи от 01.03.2017г. №510001114751 недействительным, применении последствия ничтожной сделки, обязанности ответчика устранить недостатки оказываемой услуги путем восстановления подключения в соответствии с актом выполненных работ от 27 декабря 2011 года, являющимся приложением к договору №510001114751, прекращено, в связи с отказом от иска в указанной части (л.д.132-133).

Истица П З.В. в ходе судебного разбирательства на исковых требованиях настаивала, пояснила, что постоянно пользуется телефоном, сдавала квартиру на сигнализацию, однако после замены медного провода на «волокон» происходит сбой по телефонной линии, так как телефон стал работать только от Интернета. В результате действий ответчика она не может сдавать квартиру под сигнализацию, Интернет работает нестабильно, с перебоями, нормально телефоном пользоваться она не может, так как он начинает работать лишь после загрузки Интернета. Согласие на замену медного провода на «волокон» она не давала. Ей несколько раз звонили с таким предложением сотрудники ответчика, однако она не соглашалась. Когда ее не было дома пришли работник ответчика. Пояснили ее супругу, что нужно провести ремонтные работы и все заменили. В актах о приеме выполненных работ стоит его подпись. Сейчас для использования телефона нужно постоянное включение установленного в квартире устройства, то есть бесперебойное подключение к сети, а это влечет расход электроэнергии, следовательно, оплату, о чем ей не сообщили. Кроме того особенность такого вида связи состоит в прямой зависимости от стабильной работы Интернета, что также отсутствует. Как ей пояснили сотрудники ответчика нужно изменить Интернет-тариф на иной. С большей скоростью, чего ей нужно по причине фактического неиспользования Интернета для целей, не связанных с использованием телефона. Пояснила также, что обращалась с письменной претензией к ответчику об устранении недостатков оказываемой услуги, до настоящего времени неполадки не устранены. Указала и то, что телефонной связью посредством использования медного провода она пользовалась примерно с 1988 года, номер телефона был постоянный, он был указан в справочнике, все ее знакомые и друзья его знают, теперь по вине ответчика она вынуждена будет его поменять, поскольку в иную телефонную компанию его не перенесешь, что также принесет определенные неудобства. Поскольку у ПАО «Ростелеком» отсутствует техническая возможность возвратить предыдущее подключение телефона, она вынуждена была отказаться от части предъявленных требований. Однако считает, что по договору от 01.03.2017г. №510001114751, в период с марта 2017 года по сентябрь 2017 года оказывались услуги связи некачественно, в связи с чем, просила взыскать с ответчика денежные средства за некачественные оказываемые услуги за период с марта 2017 года по сентябрь 2017 года в размере руб., неустойку за период с 29 марта 2017 года по 19 сентября 2017 года в сумме руб., компенсацию морального вреда в размере рублей, а также штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя.

Представитель Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю Маслак С.А. в судебное заседание не явилась, о времени и месте рассмотрения дела уведомлена надлежащим образом (л.д.126), ходатайство не представила. Ранее участвуя в судебном заседании исковые требования своего доверителя поддержала по аналогичным основаниям.

Представитель ответчика ПАО "Ростелеком" в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела уведомлен надлежащим образом (л.д.128), представил

ходатайство о рассмотрении дела в его отсутствие (л.д.71). Также представлены возражение на исковое заявление П В.В., согласно которым представитель просит отказать в удовлетворении исковых требований, поскольку в соответствии с заключенным между истцом и ОАО «Ростелеком» договором №510001114751 об оказании услуг электросвязи от 27.12.2011г. истцу оказывались услуги связи по адресу: 3-й микрорайон Привокзального района, д.31, кв.36. Доступ к услугам связи был организован с использованием арендованных у ООО «Связи Сервис» линий связи, поскольку линии связи по адресу: г. Ачинск, 3-й микрорайон Привокзального района, д.31, кв.36 у ответчика отсутствовали. В связи с модернизацией сети в г. Ачинске на территории 3-го микрорайона Привокзального района проведено строительство волоконно-оптической линии связи, пользовательское (оконечное) оборудование переключено на сети связи ПАО «Ростелеком». С момента переключения услуги телефонной связи предоставляются по IP-линии, услуги Интернет - по технологии GPON. Учитывая данные обстоятельства между истцом и ответчиком был переоформлен договор об оказании услуг связи №510001114751 от 01.03.2017г. Техническая возможность предоставления истцу услуг связи с использованием другой технологии (по медному кабелю) у ответчика отсутствует. Указанная информация о смете технологии подключения была предоставлена в ответ на претензию ПАО «Ростелеком» от 25.04.2017 №07/05/4620-17 (л.д.29).

Впоследствии представлены дополнительные письменные возражения относительно уточненных исковых требований, из которых следует, что между истцом и ответчиком заключался договор № 510001114751 об оказании услуг электросвязи гражданину от 18.10.2008г. на услуги телефонной связи по адресу: г.Ачинск, 3-й микрорайон Привокзального района, д.31, кв.92. 12.01.2010г. по указанному договору были дополнительно подключены услуги широкополосного доступа к сети Интернет по абонентской телефонной линии по технологии xDSL, сторонами об этом дополнительно подписаны к договору Приложения и Формы №1, №2, №3. 20.09.2010г. на основании заявления абонента о переносе телефона в другую квартиру, расположенную по адресу: 3-й микрорайон Привокзального района, д. 31, кв. 36, с П В.В. был переоформлен договор по новому адресу. 27.12.2011г. по заявлению абонента о подключении услуги широкополосного доступа к сети Интернет по технологии GPON (по волоконно-оптической линии связи) с П В.В. был перезаключен новый договор № 510001114751 об оказании услуг электросвязи гражданину от 27.12.2011, в котором со стороны абонента стоит та же подпись, как и в договоре об оказании услуг связи № 510001114751 от 01.03.2017г. (при этом во всех вышеуказанных договорах подписи абонента отличаются, а представленный к исковому заявлению экземпляр договора от 27.12.2011г. является подложным, т.к. П В.В. сфальсифицирован путем подписания ею перед обращением в суд второго экземпляра договора абонента своей подписью). 01.03.2017 с предварительного личного согласия абонента его телефон/пользовательское (оконечное) оборудование было переключено по волоконно-оптической линии связи в связи с наличием технической возможности оказания услуг связи на сетях связи ПАО «Ростелеком» (через оптический терминал, установленный оператором связи в 2011г. в квартире абонента, который имеет выход как для подключения абонентского терминала/компьютера, так и аналоговый выход для подключения телефона). Согласование доступа в квартиру для настройки переключения стационарного телефона через оптический терминал осуществлялось со служебного телефона 3915141242 ЛТЦ Ачинского района МЦТЭТ г.Ачинск по контактному сотовому телефону П В.В. 8-902-947-3284, который указывался абонентом с 2010 года. Так, в связи с отсутствием доступа в квартиру 02.03.2017 в период с 15ч. до 17ч., с П В.В. договорились о переключении на 10 ч. 03.03.2017г., созвонившись также с ней предварительно в согласованное время для предоставления доступа в квартиру. Вместе с тем, условия заключенных между ПАО «Ростелеком» (является правопреемником ОАО «СибирьТелеком») и П В.В. договоров, как нормативных актов в области связи не

предусматривают каких-либо положений о технологии подключения к услугам местной телефонной связи, поскольку существенного значения для данного вида услуг связи не имеют (в настоящее время возможно подключение стационарных телефонов и по беспроводной технологии). Исходя из п.2 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014г. № 1342, техническая возможность предоставления доступа к сети местной телефонной связи определяется как одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского; (оконечного) оборудования к сети местной телефонной связи, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и этим пользовательским (оконечным) оборудованием. Таким образом, учитывая, что у ПАО «Ростелеком» не имеется технической возможности услуг телефонной связи с использованием другой технологии (по медному кабелю), требование П В.В. о незаконности действий ПАО «Ростелеком» по переключению телефона на волоконно-оптическую линию являются необоснованными. При этом согласно данным базы ЦБР (централизованного бюро ремонта) об обращениях заявками о неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи (в соответствии с п.3.1.2. оказания услуг связи ПАО «Ростелеком» физическим лицам, являющихся неотъемлемой частью договора абонентом, в том числе в силу публичного характера договора об оказании услуг связи, и подп. «б» п. 4 Правил оказания услуг телефонной связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014г. №1342 установлено, что от абонента П В.В. в связи с переключением телефона на волоконно-оптическую линию связи заявок о неисправностях исключительно препятствующих пользованию услугами телефонной связи, не поступало. 01.07.2017 в 17-41 (перед обращением в суд) зафиксирована заявка от абонента, что не работает Интернет и телефон, при установлении причин «неисправности» установлено, что «был не доключен пигтейл», т.е. коннектор на конце оптического провода в квартире абонента не был доключен/вставлен в место его входа в оптический терминал, 02.07.2017 в 11-46 «неисправность» устранена, заявка закрыта (скриншот заявки ЦБР прилагается). Следовательно, доводы истца о некачественном оказании услуг связи после изменения подключения также являются необоснованными и несостоятельными. Предоставление услуг телефонной связи, доступа к сети Интернет обеспечивалось непрерывно и качественно, претензий от абонента не поступало. После переключения телефона на волоконно-оптическую линию связи стоимость услуг не изменилась, при этом абонент вносил плату за услуги связи в полном объеме, что подтверждается данными автоматизированной системы расчетов (АСР) и также свидетельствует о последующем одобрении сделки. Техническая возможность замены волоконно-оптической линии связи на медный кабель отсутствует в связи с отсутствием у ПАО «Ростелеком» на территории 3 микрорайона Привокзального района г. Ачинска такого вида линий связи (медного кабеля), а их строительство является экономически нецелесообразным как стоимость таких затрат составит более суммы расходов на строительство волоконно-оптической линии связи, являющейся частью линейно-кабельных сооружений связи сети связи ПАО «Ростелеком» в г.Ачинске (ориентировочная сумма может быть рассчитана только после проведения проектно-изыскательских работ). Кроме того, требование истца о восстановлении подключения нарушает право ПАО «Ростелеком» организационную и хозяйственную самостоятельность, противоречит принципу свободы экономической деятельности, предусмотренному ст. 8 Конституции Российской Федерации. На основании изложенного, просил в удовлетворении исковых требований П В.В. к ПАО «Ростелеком» отказать в полном объеме (л.д. 71).

Представитель третьего лица ООО «СвязьСервис» Завершинский В.И., действующий на основании доверенности в ходе судебного разбирательства пояснил, что по его мнению истцу действительно не разъяснили все технические аспекты

переключения ее с медного кабеля на оптоволоконный. Между тем, между данными видами оказания услуг связи имеются принципиальные отличия, состоящие в том, что посредством медного кабеля осуществляется физическое подключение абонента к станции. Кабель соединяет телефон и станцию напрямую, сигнал может быть прерван только в случае физического повреждения линии (порыв, удар молнии и тп.). При использовании оптоволоконного кабеля, а именно: технологии GPON, которая имеется у истицы, сигнал передается посредством сети Интернет, через ip- адрес. При этом часть оборудования установлена у потребителя, часть у оператора. Посредством оборудования оптический сигнал преобразуется в электрический, в связи с чем устройство, которое установлено у потребителя, должно быть постоянно включено в сеть. Следовательно, зависит от скачков напряжения и бесперебойной работы Интернета. Денежные расходы помимо абонентской платы, которые в этом случае несет потребитель, состоят при таких обстоятельствах в оплате электрической энергии, которую потребляет установленное у него дома устройство, исходя из объема потребления в 8-17 Вт оплата будет примерно 20-30 рублей в месяц.

Выслушав истицу П В.В., представителя третьего лица ООО «СвязьСервис» Завершинского В.И., показания свидетеля, исследовав материалы дела, суд считает, что искистые требования П В.В. в оставшемся для разрешения суда объеме с учетом отказа от части из них подлежат удовлетворению в следующем размере и на основании следующего.

В соответствии с п.1,2 ст.44, ФЗ "О связи" на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи. Правила оказания услуг связи утверждаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с п.14 "Правил оказания услуг телефонной связи", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 (далее - Правила) сторонами по договору выступают гражданин, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны. Договор, заключаемый с гражданином, является публичным договором.

В соответствии с п.1 ст.29 закона «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе, в числе прочего, потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В силу ст.10 и ч.1 ст.12 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

При этом информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Пунктом 3 данной статьи предусмотрено, что информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа,

подтверждающим такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

В соответствии с ч.1 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных обоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Согласно ст. 12 Закона продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

На продавца (изготовителя, исполнителя), не предоставившего потребителю всей необходимой информации о товаре (работе, услуге), в том числе об условиях его эксплуатации, перевозки и хранения, возлагается ответственность за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации (п.3 ст. 12 Закона).

При этом при определении разумного срока, предусмотренного пунктом 1 статьи 12 Закона, в котором потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков, необходимо иметь во внимание срок годности товара, сезонность его использования, потребительские свойства и т.п. (п.36 Постановления пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Как следует из материалов дела, 18.10.2008 между ОАО «Сибирьтелеком» и П. В. заключен договор № 510001114751 об оказании услуг электросвязи по адресу: 3-й микрорайон Привокзального района, д.31, кв.92 (л.д.74).

Впоследствии ОАО «Сибирьтелеком» было реорганизовано в ОАО «Ростелеком» в форме присоединения ОАО «Сибирьтелеком» к ОАО «Ростелеком».

12.12.2008 по указанному Договору были дополнительно подключены услуги широкополосного доступа к сети Интернет по абонентской телефонной линии по технологии GPON. Сторонами об этом дополнительно подписаны к договору Приложения и Формы №1, №2 (л.д.76), №3 (л.д.77-78).

20.02.2017 на основании заявления абонента П. В.В. о переносе телефона в другую квартиру расположенную по адресу: 3-й микрорайон Привокзального района, д.31, кв.36. С П. В.В. был переоформлен договор по новому адресу (л.д.81 и оборот).

27.12.2017 по заявлению абонента о подключении услуги широкополосного доступа к сети Интернет по технологии GPON (по волоконно-оптической линии связи) с П. В.В. был перезаключен новый договор № 510001114751 об оказании услуг электросвязи на нового абонента (л.д.84 и оборот).

01.02.2017 по заявлению абонента от 28.02.2017г. (л.д.31) с П. В.В. был перезаключен договор № 510001114751 об оказании услуг электросвязи гражданином П. В.В.

В соответствии с актом выполненных работ от 28.02.2017 ответчиком по адресу абонента П. В.В. выполнены следующие работы:

- Исполнение работ по организации доступа к порту ШПД для доступа кТФО;
- установка и настройка постоянной услуги на порт;

- ПД установка абон.плат за линию (SHDSL/ETTH/GPON), ПД пред.в польз.линии местной связи (SIP-телефон);

- 1*ГТС_Пред.дост.к сети мест.тел.св.по IPGPON (смена техн.подкл) (л.д.12).

Не согласившись со сменой подключения связи, истец Г. В.В. 27.03.2017г. направлена претензия в адрес ответчика (л.д.14-15), в которой указано, что она не согласна с выполненными работами по смене подключения связи на «волоконно», просила с 29 марта 2017 года по 02 апреля 2017 года установить все как было прежде, чтобы телефон работал от кабеля, а не от Интернета. Отключить телефон от Интернета.

25.04.2017 ПАО «Ростелеком» направил ответ на претензию, согласно которому, в связи с модернизацией сети в г. Ачинске на территории 3-го микрорайона Привокзального района проведено строительство волоконно-оптической линии связи, пользовательское (оконечное) оборудование переключено на сети связи ПАО «Ростелеком». С момента переключения услуги телефонной связи предоставляются по IP линии, услуги Интернет-по технологии GPON. Учитывая данные обстоятельства между истцом и ответчиком был переоформлен договор об оказании услуг связи №510001114751 от 01.03.2017г. Техническая возможность предоставления истцу услуг связи с использованием другой технологии (по медному кабелю) у ответчика отсутствует (л.д.32).

С целью дополнительно установления фактических обстоятельств дела, помимо изложенных выше и сторонами не оспаривавшихся, судом в ходе рассмотрения дела в качестве свидетеля по ходатайству стороны ситца был допрошен Окунев В.А., фактический супруг истицы, который пояснил, что проживает с ней длительное время. В марте 2017г. он был дома, поэтому открыл дверь молодому человеку, который представился сотрудником Ростелекома и пояснил, что на линии связи имеются неполадки и их следует устранить, для чего нужно подключить «волоконно». Поскольку в технических вопросах он не силен, разрешил парню войти и сделать свою работу, потом расписался в акте. Как пояснил парень это нужно по причине того, что иначе ему не оплатят проделанную работу. Когда парень ушел, позже выяснилось, что теперь телефон переключен с медного кабеля на это «волоконно», для работы которого нужно постоянно включенный прибор дома, о чем им никто не сказал. Пока разбирались с этим вопросом, поняли, что пользование телефоном теперь будет напрямую зависеть от работы Интернета и наличия сета в доме, что полагает крайне неудобным. Кроме того, им не хотелось иметь в доме еще один постоянно включенный электрический прибор, за потребление электроэнергии которым тоже нужно платить.

Судом установлено также, что по данным централизованной системы учета обращений CRM в течение 2017 года от абонента Г. В.В. зарегистрировано два обращения:

- 1) от 03.05.2017г. за №27231334 с просьбой разобраться с ситуацией по переключению телефона на оптоволокно, вернув обычный телефонный провод,
- 2) от 01.07.2017г. за №28884526 о том, что не работает Интернет по ШПД и телефон по IP (л.д.94).

Относительно первого вопроса истице был дан ответ на претензию и разбирательство продолжается уже в суде в рамках рассматриваемого спора, относительно второго – неполадка была рядовая, устранена в тот же день, поскольку требовалось лишь доключить пиктейл (л.д.94), то есть «штекер» с Интернет - проводом поместить в гнездо приемного устройства. Иных требований по качеству оказываемых услуг со стороны истицы ответчику не предъявлялось, судом нарушений в действиях ответчика при оказании услуг связи истице также не установлено.

При таких обстоятельствах требования истицы относительно качества оказываемых услуг и взыскании платы за них и неустойки удовлетворению не подлежат.

Вместе с тем, в действиях ответчика при оказании услуг связи истце суд усматривает нарушения положений Закона «О защите прав потребителя» в части недоведения до истицы надлежащей информации об оказываемой услуге.

Так, судом достоверно установлено, что полная информация, связанная с заменой одного вида связи посредством медного кабеля на оказание услуг на основе оптоволоконного до истицы как потребителя услуги доведена в полном объеме не была. Так, ей в доступной и форме не были разъяснены особенности пользования услугами телефонной связи через оптоволоконные сети, необходимость постоянного включения в квартире принимающего/передающего устройства, необходимость несения дополнительных расходов по оплате электроэнергии, которые являются следствием его постоянного включения в сеть, зависимость такого вида связи от функционирования сети Интернет и необходимости постоянного качественного источника электрической энергии.

Доказательств того, что данная информация, которая по мнению суда, является существенной, была доведена до истицы ответчиком, на которого в данном случае возложено бремя доказывания, не представлено.

Кроме того, судом установлено, что правилами оказания услуг связи ПАО «Ростелеком», физическим лицам, которые действовали в спорный период (л.д.51-57), предусмотрен порядок внесения изменений и дополнений в действующий договор, что и имело место в данном случае, поскольку по сути своей договор между сторонами не прекращался. Не расторгался, а именно подвергался изменению. Так, указанный порядок предусматривает в п. 2.2.1, что все изменения и дополнения к договору вносятся в письменной форме. По соглашению оператора и абонента, путем заключения дополнительных соглашений к договору, в том числе, путем совершения конклюдентных действий, либо составления иных документов по установленной оператором форме (л.д.52).

Анализируя указанное положение, суд приходит к выводу, что основанием для изменения условия договора может быть, по сути своей. Только согласованная воля его сторон. В рассматриваемом же случае волеизъявления истицы П. В.В. на изменение условий договора не имелось, согласия на изменение вида связи ею не давалось, физические изменения порядка оказания услуг связи осуществлены при ее отсутствии в жилом помещении, без ее ведома, и впоследствии никак не согласованы. Напротив, истицей же после того, как в ее квартире в присутствии гражданского супруга, было произведено переподключение, предпринимались попытки по восстановлению положения существовавшего до такого вмешательства, какие-либо акты не подписывались, что подтвердил и допрошенный в ходе рассмотрения дела Окунев В.В., а стороной ответчика данная информация опровергнута не была.

Установив данные обстоятельства, суд приходит к выводу о нарушении прав истицы на достоверную информацию об оказываемой ей услуге, в связи с чем ее требования о компенсации морального вреда подлежащими удовлетворению.

При том суд учитывает, что в силу ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителя», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем 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. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В соответствии с п. 2 ст. 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер

физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

Учитывая, что компенсация морального вреда является средством возмещения причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, и не может служить средством его обогащения за счет ответчика, суд исходя из фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, характера нравственных страданий истца, а также требования разумности и справедливости, считает необходимым взыскать с ответчика 3000 рублей в счет компенсации морального вреда.

Кроме того, на основании требований закона, с учетом разъяснений Постановления Пленума Верховного Суда РФ №17 от 28.06.2012 года «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», с ответчика подлежит взысканию в пользу истца штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Указанная мера ответственности в виде штрафа в каждом случае при удовлетворении судом требований потребителя подлежит взысканию с ответчика независимо от того, заявлялось ли такое требование.

Следовательно, размер суммы штрафа по данному спору будет составлять руб.

Всего истцу П. В.В. следует взыскать сумму руб. 00 коп. (руб. + руб.)

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований. В этом случае указанные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены. Государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам, определенным, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации.

Взыскание с ответчика в доход бюджета муниципального образования город Ачинск под государственную пошлину, которая исходя из взысканной денежной суммы в соответствии со ст. 333.19 НК РФ составит руб.

Руководствуясь ст. ст. 194 - 198 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования П. В. В. к Публичному акционерному обществу «Ростелеком» защите прав потребителя удовлетворить частично.

Взыскать с публичного акционерного общества «Ростелеком» в пользу П. В. В. в счет компенсации морального вреда () рублей, а также штраф в сумме () рублей, а всего () рублей, в удовлетворении оставшейся части требований – отказать.

Взыскать с публичного акционерного общества «Ростелеком» в доход бюджета муниципального образования г. Ачинск государственную пошлину в сумме () рублей.

Решение может быть обжаловано сторонами в Ачинский городской суд Красноярского края в течение месяца путем подачи жалобы через мирового судью.

Мировой судья

Е.В. Большевых