

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

13 апреля 2021 года

город Тула

Центральный районный суд г. Тулы в составе:
Председательствующего судьи Голубевой Ю.В.,
при секретаре Кулаковой Ю.С.,
с участием истца представителя ответчика ПАО «Ростелеком»
по доверенности Лазутиной С.В.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-641/2021
по иску к публичному акционерному обществу
«Ростелеком» о взыскании компенсации морального вреда, судебных расходов,

установил:

обратился в суд с иском к филиалу публичного акционерного общества «Ростелеком» в Тульской и Рязанской областях (далее – ПАО «Ростелеком», Общество) о взыскании компенсации морального вреда в размере 30.000 рублей, расходов по оплате государственной пошлины в размере 300 рублей, почтовых расходов в размере 240 рублей.

В обоснование заявленных требований истец указал, что 7 августа 2018 года между ним и ПАО «Ростелеком» был заключен договор об оказании услуг связи №871011255710, в соответствии с которым ПАО «Ростелеком» обязалось предоставить истцу доступ к сети Интернет (телематические услуги связи) по адресу: г. Тула, Красноармейский проспект, д. 8, кв. 164, и оказать услуги по передаче данных.

После этого в адрес истца от ПАО «Ростелеком» стали поступать квитанции об оплате услуг по договору № 871011255710, а также квитанции об оплате услуг по договору № 871010957036 по предоставлению абонентской телефонной линии, который он не заключал, и с заявкой на заключение которого не обращался. Кроме того, ПАО «Ростелеком» неоднократно направлял в адрес истца претензии и исковые заявления с требованием о взыскании задолженности по договору № 871010957036. На его обращение к ответчику с целью разрешения ситуации, было разъяснено, что в информационной системе компании в договоре на предоставление телефонной линии № 871010957036 верно указаны только его фамилия, имя и отчество, паспортные данные указаны неверно.

В адрес ответчика истцом была направлена претензия с требованием признать незаключенным договор № 871010957036, перевести денежные средства, уплаченные по этому лицевому счету на договор № 871011255710. В ответе на претензию ПАО «Ростелеком» сообщил, что денежные средства переведены, задолженности по договору на предоставление телефонной линии №871010957036 не имеется. Данный факт, по мнению истца, свидетельствует о том, что ПАО «Ростелеком» признало факт заключения договора № 871010957036 на имя истца в односторонне порядке без уведомления его об этом.

Кроме этого, от ПАО «Ростелеком» путем звонков на мобильный телефон и в мессенджере «Viber» в адрес истца поступают уведомления о необходимости оплаты задолженности по договору № 871011186652, который Фомин И.М. также

не заключал, и с заявкой на его заключение не обращался. Несмотря на это, ПАО «Ростелеком» требует от истца оплаты услуг, предоставленных в рамках указанного договора и направляет счета на оплату.

Договоры № 871010957036 и № 871011186652 были заключены между ПАО «Ростелеком» и Кузьмичевой А.Г., являвшейся предыдущим собственником квартиры по адресу: г. Тула, Красноармейский проспект, д. 8, кв. 164.

15 февраля 2020 года истец обратился в ПАО «Ростелеком» с заявлением о расторжении договора об оказании услуг связи № 871011255710, и указанный договор в этот же день был расторгнут по соглашению сторон, им произведена оплата задолженности за предоставленные услуги, находившееся в аренде оборудование возвращено ПАО «Ростелеком». 18 февраля 2021 года на мобильный телефон истца пришло СМС-сообщение о том, что ПАО «Ростелеком» были отменены ранее начисленные пени на сумму 1.082 рубля 38 копеек.

Несмотря на это, в адрес истца от ПАО «Ростелеком» продолжают поступать требования об оплате услуг по договорам № 871010957036 и № 871011186652.

Считает, что ПАО «Ростелеком» самовольно внес изменения в договоры № 871010957036 и № 871011186652, заменив в них сторону абонента (Кузьмичеву А.Г.) на истца, не уведомляя при этом последнего, и в нарушение действующего законодательства выставлял истцу счета по указанным договорам, которые тот не заключал и стороной по которым не являлся.

ПАО «Ростелеком» неправомерно выставил истцу счет на оплату услуг за апрель 2020 года по договору № 871011255710, который был расторгнут 15 февраля 2020 года и задолженности по которому не имелось.

31 июля 2020 года истец обратился к ответчику с претензией № 173487368, в ответе на которую ПАО «Ростелеком» признал факт ошибочного выставления счета на оплату по договору № 871011186652, а также факт неправомерного требования оплаты услуг по расторгнутому договору № 871011255710.

Неоднократные неправомерные требования к истцу со стороны ПАО «Ростелеком» об оплате несуществующей задолженности и заключение на его имя договоров без его ведома причинили истцу нравственные страдания, вызвали сильные негативные эмоции, был испорчен его эмоциональный фон.

По факту нарушения прав потребителя истец обратился в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области с жалобой, в отношении ответчика было возбуждено дело об административном правонарушении, предусмотренном ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Определением суда от 3 марта 2021 года к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечено Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области.

Определением суда произведена замена ненадлежащего ответчика филиала публичного акционерного общества «Ростелеком» в Тульской и Рязанской областях, надлежащим – ПАО «Ростелеком».

В судебном заседании истец заявилные искомые требования поддержал в полном объеме, просил удовлетворить.

Представитель ответчика ПАО «Ростелеком» по доверенности Лазутина С.В. в судебном заседании с исковыми требованиями не согласилась, полагая их незаконными и необоснованными по доводам, приведенным в возражении на иск,

просила в их удовлетворении отказать. Также, просила суд учесть, что ПАО «Ростелеком» были принесены извинения в связи с переоформлением на его имя договора № 871011186652, и ошибочным требованием оплаты услуг по расторгнутому договору № 871011255710, был произведен соответствующий перерасчет.

Представитель третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещался своевременно и надлежащим образом, о причинах неявки не уведомил.

Выслушав объяснения истца, представителя ответчика ПАО «Ростелеком» по доверенности Лазутиной С.В., исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Согласно ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона.

В силу ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В соответствии со ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

Статьей 422 ГК РФ установлено, что договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

Согласно ч.ч. 1, 2 ст. 424 ГК РФ, исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон. В предусмотренных законом случаях применяются цены (тарифы, расценки, ставки и т.п.), устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами и (или) органами местного самоуправления. Изменение цены после заключения договора допускается в случаях и на условиях, предусмотренных договором, законом либо в установленном законом порядке.

Изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором, что предусмотрено ч. 1 ст. 450 ГК РФ.

Отношения между абонентом, пользующимся услугами связи по передаче данных, и оператором связи регулируются главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» (далее - Закон о связи), Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 года № 32.

Кроме того, на отношения оператора связи с гражданином, пользующимся услугами связи для личных семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, распространяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной специальными законами.

В соответствии со статьей 2 Закона о связи услугой связи является деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений (подп. 32).

Частью 1 статьи 44 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» установлено, что на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

В соответствии с ч. 1 ст. 45 названного Закона договор об оказании услуг связи, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Условия такого договора должны соответствовать правилам оказания услуг связи.

Согласно положениям ч. 1 ст. 46 Закона о связи, оператор связи обязан оказывать пользователям услугами связи услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи.

Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 года №32, установлено, что услуги связи по передаче данных оказываются на основании возмездного договора. Договор, заключаемый с гражданином, является публичным договором. Договор заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор. Тарифы на услуги связи по передаче данных, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются оператором связи, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации (п.п. 17, 22, 39 Правил).

Согласно п.п. 24, 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 года № 1342, оператор связи обязан, в том числе, оказывать абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором; по требованию абонента или пользователя предоставлять дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи. Оператор связи вправе предоставить абоненту, прошедшему идентификацию в порядке, определенном оператором связи, с использованием сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», или иными способами дистанционного взаимодействия абонента с оператором связи, возможность: получать информацию об услугах телефонной связи, оказываемых оператором связи, и состоянии расчетов за них, а также иную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи в соответствии с договором; заказывать детализацию счета; изменять состав оказываемых услуг телефонной связи, тарифных планов, иных условий договора; совершать иные действия, связанные с оказанием услуг телефонной связи.

Пунктами 18, 26, 35 Правил оказания телематических услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 года №575, предусмотрено, в том числе, что оказание телематических услуг связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии осуществляется на основании договора, заключенного в письменной форме. Для заключения договора с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор,

подает оператору связи заявление о заключении договора. Оператор связи обязан, в том числе, оказывать абоненту и (или) пользователю телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором; извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета. Тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи, а также стоимость неполной единицы тарификации устанавливаются оператором связи, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В соответствии с п. 38 Правил основанием для выставления счета абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных им телематических услуг связи.

Согласно ч.ч. 2 и 3 ст. 55 ГК РФ филиалы не являются юридическими лицами. Филиалом является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства.

Как следует из материалов дела и установлено судом, _____ является собственником квартиры, расположенной по адресу: г. Тула, ул. Красноармейский проспект, д. 8, кв. 164, что подтверждается договором купли-продажи квартиры от 6 июня 2018 года, выпиской из Единого государственного реестра недвижимости от 13 июня 2018 года.

7 августа 2018 года между _____ и ПАО «Ростелеком» заключен договор об оказании услуг связи № 871011255710, по условиям которого ПАО «Ростелеком» обязано предоставить _____ доступ к сети Интернет (телематические услуги связи) по вышеуказанному адресу и оказать услуги по передаче данных.

В своих возражениях на иск ответчик указывает, что договоры об оказании услуг связи № 871010957036 и № 871011186652 были заключены ПАО «Ростелеком» с Кузьмичевой А.Г., являющейся предыдущим владельцем квартиры по адресу: г. Тула, Красноармейский проспект, д. 8, кв. 164. При оформлении договора № 871011255710 об оказании услуг связи с новым владельцем квартиры

в информационную систему оператора связи по лицевым счетам №871010957036 и № 871011186652 были ошибочно внесены сведения о новом владельце квартиры, что привело к ошибочному выставлению уведомлений о задолженности новому владельцу квартиры

После обращения истца к оператору связи требования об оплате услуг связи по лицевым счетам №871010957036 и № 871011186652 были сняты, также оператором связи было принято решение по лицевому счёту № 871011255710 (по договору с Фоминым И.М.) о списании образовавшейся задолженности в полном объёме.

Изложенные обстоятельства подтвердила в своих пояснениях в ходе судебного разбирательства по делу представитель ПАО «Ростелеком» по доверенности Лазутина С.В.

Приведенные стороной ответчика пояснения в совокупности с представленными в материалы дела требованиями об оплате задолженности, копиями исковых заявлений подтверждают обоснованность доводов истца о неоднократном поступлении в его адрес со стороны ПАО «Ростелеком» необоснованных требований об оплате услуг по договорам № 871010957036 и №871011186652, заключенным с Кузьмичевой А.Г., и угроз обращения в суд с требованиями о взыскании задолженности за услуги связи.

В ходе рассмотрения дела достоверно установлено, что договоры №871010957036 и № 871011186652 между истцом и ПАО «Ростелеком» не заключались, с заявкой на их заключение истец не обращался. Документов, подтверждающих основания возникновения указанной задолженности, а равно документального подтверждения оказания истцу услуг связи на данную сумму, не имеется, услуги на указанные в счетах суммы не оказывались.

Согласно акту ПАО «Ростелеком» от 15 марта 2021 года, договор по лицевому счету № 871010957036 на Кузьмичеву А.Г. утерян в результате переезда из закрытых пунктов продаж и обслуживания, а также из помещения по адресу: проспект Ленина, д. 33 (бывший отдел продаж новых услуг).

15 февраля 2020 года истец обратился в ПАО «Ростелеком» с заявлением о расторжении договора об оказании услуг связи № 871011255710. Указанный договор в этот же день был расторгнут по соглашению сторон, истцом оплачена задолженность за предоставленные услуги по данному договору, находившееся в аренде оборудование возвращено ПАО «Ростелеком».

Несмотря на это, ПАО «Ростелеком» направил истцу квитанцию за апрель 2020 года с требованием оплатить услуги связи по договору № 871011255710, расторгнутому 15 февраля 2021 года.

По факту нарушения прав потребителя истец обратился в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области с жалобой, по результатам рассмотрения жалобы в отношении ответчика было возбуждено дело об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, что подтверждается сообщением Управлением Роспотребнадзора по Тульской области №71-00-08/49-4269-2020 от 15 сентября 2020 года.

Анализируя изложенное в совокупности с исследованными доказательствами, суд приходит к выводу о том, что вследствие неправомерных требований ответчика к истцу об уплате задолженности по договорам об оказании услуг связи, которые тот не заключал, последнему были причинены нравственные страдания.

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.

Согласно п. 45 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Как указано выше, в результате неоднократных необоснованных требований ответчика к истцу, как потребителю услуг связи, об уплате задолженности по незаключенным договорам об оказании услуг связи, истец испытал нравственные страдания (переживал, находился в депрессивном состоянии), в связи с чем имеются достаточные правовые основания для удовлетворения требований Фомина И.М. о взыскании с ПАО «Ростелеком» в его пользу компенсации морального вреда.

Согласно положениям ст. 1101 ГК РФ, компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

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.

В обоснование заявленных требований о компенсации морального вреда, истец сослался на нарушение его прав как потребителя услуг.

Принимая во внимание изложенные истцом доводы, а также фактические обстоятельства дела, установленные судом, приведенные выше положения закона, суд, исходя из требований разумности и справедливости, учитывая, что до обращения в суд с настоящим иском, ответчик принес извинения истцу за действия, являющиеся основанием настоящего спора, что не оспаривалось последним, полагает возможным взыскать с ПАО «Ростелеком» в пользу Фомина И.М. компенсацию морального вреда в размере 500 рублей, поскольку указанная сумма с учетом установленных судом конкретных обстоятельств дела является разумной и справедливой.

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.

Пленум Верховного Суда РФ в Постановлении от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в п. 46 разъяснил, что 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.

С учетом установленных по делу обстоятельств, суд полагает, что имеются правовые основания для взыскания с ПАО «Ростелеком» в пользу истца штрафа в размере 250 рублей 00 копеек (500 рублей (моральный вред): 2= 250 рублей).

Согласно ч. 1 ст. 88 ГПК РФ, судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

В соответствии с ч. 1 ст. 98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных ч. 2 ст. 96 ГПК РФ. В случае, если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

Статья 94 ГПК РФ предусматривает, что к издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся, в том числе, расходы на проезд и проживание сторон и третьих лиц, понесенные ими в связи с явкой в суд; расходы на оплату услуг представителей, почтовые расходы.

С учетом приведенных правовых норм, требования истца о взыскании с ответчика в его пользу судебных расходов по оплате государственной пошлины в размере 300 рублей, и почтовых расходов на направление искового заявления ответчику в размере 240 рублей, несение которых подтверждено чеками-ордерами от 22 января 2021 года, также подлежат удовлетворению.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ, суд

решил:

исковые требования к публичному акционерному обществу «Ростелеком» о взыскании компенсации морального вреда, судебных расходов, удовлетворить частично.

Взыскать с публичного акционерного общества «Ростелеком» (ИНН 7707049388) в пользу истца 15 сентября 1989 года рождения, уроженца г. Щекино Тульской области, компенсацию морального вреда в размере 500 рублей, штраф в размере 250 рублей, расходы по оплате государственной пошлины в размере 300 рублей, почтовые расходы в размере 240 рублей, а всего взыскать 1.290 (одну тысячу двести девяносто) рублей.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Решение может быть обжаловано в судебную коллегия по гражданским делам Тульского областного суда путем подачи апелляционной жалобы через Центральный районный суд г. Тулы в течение месяца со дня принятия решения судом в окончательной форме.

Мотивированное решение суда составлено 20 апреля 2021 года.

Председательствующий

Ю.В. Голубева

