

Судья Макарова Н.А.

дело № 11- 147 /2023
УИД 24MS0075-01-2022-003720-54

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

12 июля 2023 года

г.Красноярск

Свердловский районный суд г. Красноярска в составе:
председательствующего судьи Казаковой Н.В.,
при ведении протокола секретарем судебного заседания Кудлаевой А.И.,
рассмотрел в открытом судебном заседании
гражданское дело по иску К О В к ИП Оленниковой
Регине Романовне о защите прав потребителя, расторжении договора оказания
юридических услуг, взыскании суммы денежных средств, уплаченных по
договору, взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа,
расходов по оформлению доверенности,
по апелляционной жалобе К О В
на решение исполняющего обязанности мирового судьи судебного участка
№75 в Свердловском районе г. Красноярска от 20 февраля 2023 года, которым в
удовлетворении иска К О.В. отказано,

УСТАНОВИЛ:

К О.В. обратилась к мировому судье с иском к ИП Оленниковой Р.Р.
о защите прав потребителей.

Требования мотивированы тем, что 22.09.2022 истец заключила с
ответчиком договор № на оказание юридических услуг, оплатив
стоимость оказанных услуг в размере руб., предметом договора являлось
подготовка документов: претензия, ходатайство о привлечении специалиста
Роспотребнадзора (проект), иск в суд (проект). Целью обращения К О.В. к
ответчику было расторжение договора и возврат денежных средств по договору о
реализации туристского продукта № от 25.07.2022. Однако необходимые для
расторжения договора и возврата денежных средств услуги ответчиком не
предоставлены, а оформленные ответчиком документы (претензия, ходатайство,
иск) не являлись надлежащим способом разрешения вопроса истца, что
свидетельствует о некомпетентности ответчика и ненадлежащем способе защиты
прав истца К О.В. Кроме того, обратиться к туроператору с заявлением
следовало в кратчайшие сроки, а срок исполнения ответчиком своих обязательств
перед истцом по договору был определен до 31.12.2022, что нарушает права истца
на своевременное оказание услуги. Ответчик не довел до истца информацию о
стоимости каждой услуги в отдельности, чем также нарушил ее права. После
предъявления претензии, ответчик вернул истцу денежные средства в сумме
руб.

К О.В. просит расторгнуть договор, заключенный между сторонами
22.09.2022, взыскать с ответчика денежные средства, уплаченные по договору
руб., неустойку за невыполнение требований потребителя в сумме
руб. в период с 21.10.2022 по 21.11.2022, а также на дату вынесения судебного
решения, расходы по оформлению нотариальной доверенности в размере
руб., в счет компенсации морального вреда руб., а также штраф в размере
50% от суммы удовлетворенных исковых требований.

Мировым судьей постановлено приведенное выше решение.

В апелляционной жалобе К О.В. просит решение суда отменить,
ссылаясь на неправильное применение судом норм материального права, с четом

обстоятельств дела, а также того, что в данном правоотношении К О.В. является потребителем.

ИП Олейникова Р.Р., представитель Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в судебное заседание не явились, о времени и месте рассмотрения апелляционной жалобы извещены надлежащим образом, о причинах неявки суду апелляционной инстанции не сообщили, причина неявки указанных лиц в судебное заседание признана неуважительной и на основании п.3 ст.167 ГПК РФ дело рассмотрено в их отсутствие.

Проверив материалы дела, решение мирового судьи, доводы апелляционной жалобы, возражений на жалобу, заслушав объяснение истца и ее представителя, суд апелляционной инстанции приходит к следующим выводам.

В соответствии с нормами пункта 1 статьи 195 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации решение суда должно быть законным и обоснованным.

В соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 330 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения решения суда в апелляционном порядке являются нарушение или неправильное применение норм материального или процессуального права.

В силу части 2 статьи 328 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации по результатам рассмотрения апелляционных жалобы, представления суд апелляционной инстанции вправе отменить или изменить решение суда первой инстанции полностью или в части и принять по делу новое решение.

Пунктом 1 статьи 779 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) предусмотрено, что 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.

Согласно статье 781 ГК РФ заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

В соответствии со статьей 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

Условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом и иными правовыми актами (статья 422 ГК РФ).

Согласно пункту 1 статьи 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

На основании ч. 1, ч. 2 ст. 450 Гражданского кодекса РФ, изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором. По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только: при существенном нарушении договора другой стороной; в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором.

В силу пункта 5 ст. 28 названного Закона в случае нарушения установленных сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3 процентов цены выполнения работы

(оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказанной услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Согласно п. 34 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» применение статьи 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

В силу положений ст. 333 ГК РФ если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Гражданское законодательство предусматривает неустойку в качестве способа обеспечения исполнения обязательств и меры имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, а право снижения неустойки предоставлено суду в целях устранения явной ее несоразмерности последствиям нарушения обязательств.

Предоставленная суду возможность снижать размер неустойки в случае ее чрезмерности по сравнению с последствиями нарушения обязательств является одним из правовых способов, предусмотренных в законе, которые направлены на реализацию требования ст. 17 (ч. 3) Конституции РФ, согласно которой осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

В соответствии с п.1 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

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.

Как разъяснил Пленум Верховного Суда РФ в п. 28 Постановления «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» № 17 от 28.06.2012, 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, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 5 ст. 23.1, п. 6 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», ст. 1098 ГК РФ).

Как установлено судом и следует из материалов дела, 22.09.2022 К. О.В. обратилась к ИП Олейниковой Р.Р. за юридическими услугами. В пояснительной записке, оформленной истцом собственноручно, указаны обстоятельства приобретения билетов Анекс Тур, внесение денежных средств, с указанием цели обращения: расторгнуть договор, вернуть денежные средства.

В заявлении, адресованном Олейниковой Р.Р., от К О.В. указано, что истец просит оказать юридическую помощь в подготовке документов: претензия, ходатайство о привлечении специалиста Роспотребнадзора (проект), иск в суд (проект).

Между ИП Олейниковой Р.Р. (исполнитель) и К О.В. (заказчик) заключен договор об оказании юридических услуг № от 22.09.2022, согласно которому исполнитель обязуется оказать, а заказчик оплатить юридические услуги, которые включают в себя подготовку документов, а именно: претензия, ходатайство о привлечении специалиста Роспотребнадзора (проект), иск в суд (проект) (н. 1.1 договора).

В соответствии с п. 3.1 договора, стоимость юридических услуг сторонами согласована в размере руб.

Согласно Акту об оказании услуг от 25.09.2022, исполнитель передал, а заказчик принял по договору № от 22.09.2022 года услуги по подготовке претензии, ходатайства о привлечении специалиста Роспотребнадзора, (проект), иска в суд (проект), при этом объем и качество оказанных услуг соответствует требованиям, установленным условиями договора, услуги оказаны в срок и полностью приняты заказчиком. Заказчик претензий и замечаний относительно качества и объема оказанных услуг не имеет. Заказчику разъяснено, что любые гарантии того или иного исхода дела будут безосновательны и могут его дезориентировать.

Копии претензии, ходатайства, искового заявления, а также расписка К О.В. от 25.09.2022 года.

К О.В. 06.10.2022 обратилась к ИП Олейниковой Р.Р. с претензией, в которой заявила об одностороннем отказе от исполнения договора от 22.09.2022 и требовала вернуть денежные средства в размере руб., компенсировать моральный вред руб.

Платежным поручением от 17.10.2022 ИП Олейникова Р.Р. перевела К О.В. руб. в счет возврата денежных средств по договору оказания юридических услуг № от 22.09.2022.

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю по делу дано заключение о необходимости удовлетворения заявленных истцом требований, с учетом обстоятельств дела, положений закона.

Разрешая заявленные требования, мировой судья исходил из того, что К О.В. при заключении с ответчиком договора согласилась с его предметом и способом исполнения, договор ИП Олейниковой Р.Р. исполнен в полном объеме, что подтверждается подписанным между сторонами актом, при этом не предъявление К О.В. претензии и иска в суд является ее волеизъявлением и о ненадлежащем исполнении не свидетельствует. Признав договор об оказании юридических услуг № от 22.09.2022 исполненным в полном объеме, суд первой инстанции не усмотрел правовых оснований к его расторжению и взысканию в пользу истца денежных средств.

С приведенными выводами суда первой инстанции суд апелляционной инстанции не может согласиться в виду следующего.

Из материалов дела видно, что обращаясь к ИП Олейниковой Р.Р. за юридической помощью К О.В. указала, целью такого обращения является расторжение договора о реализации туристического продукта с ООО «Анекс Туризм» и возврат денежных средств по нему.

К О.В. специальными познаниями в области права не обладает, способ достижения целей, поставленных заказчиком по договору, избран исполнителем. При этом формальное исполнение договора путем составления

различных процессуальных документов о достижении целей, поставленных заказчиком перед исполнителем, не свидетельствует.

По смыслу статьи 779 ГК РФ исполнитель может считаться надлежаще исполнившим свои обязательства при совершении определенных действий или осуществлении определенной деятельности.

Как отражено в пункте 3.1 Постановления Конституционного Суда Российской Федерации от 23.01.2007 N 1-П, давая нормативную дефиницию договора возмездного оказания услуг, федеральный законодатель в пункте 1 статьи 779 ГК РФ предметом данного договора называет совершение определенных действий или осуществление определенной деятельности исполнителем. Определяя исчерпывающим образом такое существенное условие договора, как его предмет, федеральный законодатель не включил в понятие предмета договора возмездного оказания услуг достижение результата, ради которого он заключается. Выделение в качестве предмета данного договора совершения определенных действий или осуществления определенной деятельности обусловлено тем, что даже в рамках одного вида услуг результат, ради которого заключается договор, в каждом конкретном случае не всегда достижим, в том числе в силу объективных причин. Следовательно, заключая договор возмездного оказания услуг, стороны, будучи свободны в определении цены договора, сроков его исполнения, порядка и размера оплаты, вместе с тем не вправе изменять императивное требование закона о предмете данного договора.

В пункте 1 статьи 721 ГК РФ указано, что качество выполненной подрядчиком работы должно соответствовать условиям договора подряда, а при отсутствии или неполноте условий этого договора требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода. Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором подряда, результат выполненной работы должен в момент передачи заказчику обладать свойствами, указанными в договоре или определенными обычно предъявляемыми требованиями, и в пределах разумного срока быть пригодным для установленного договором использования, а если такое использование договором не предусмотрено, для обычного использования результата работы такого рода.

Из буквального толкования приведенных норм и правовой позиции Конституционного Суда Российской Федерации следует, что по договору подряда для заказчика, прежде всего, имеет значение достижение подрядчиком определенного вещественного результата, а при возмездном оказании услуг заказчика интересует именно деятельность исполнителя, не приводящая непосредственно к созданию вещественного результата, и как правило, оплате подлежат именно действия (деятельность), ведущие к результату, а не сам результат.

Несмотря на различия в предмете договора возмездного оказания услуг (совершение определенных действий или деятельности) и договора подряда (достижение определенного результата), в силу статьи 783 ГК РФ положение о применении обычно предъявляемых требований, в том числе требований экономности подрядчика (пункт 1 статьи 713 ГК РФ) для определения критериев качества работы подрядчика, применимо и в отношении оказания услуг.

Такое регулирование соответствует общему принципу разумности, то есть целесообразности и логичности при осуществлении гражданских прав и исполнении обязанностей.

Вопрос о том, включает ли договорное обязательство только осуществление определенных действий или еще и гарантию достижения результата, должен решаться путем толкования условий сделки по правилам статьи 431 ГК РФ, то есть путем сопоставления с другими условиями и смыслом

договора в целом, действительной общей воли сторон с учетом цели договора, включая предшествующие договору переговоры и переписку, практику, установившуюся во взаимных отношениях сторон, обычаи делового оборота, последующее поведение сторон, в том числе, чтобы не позволить какой-либо стороне договора извлекать преимущество из ее незаконного или недобросовестного поведения (пункт 4 статьи 1 ГК РФ).

В любом случае правовые услуги представляют интерес для заказчика не сами по себе, они должны быть направлены на достижение определенного результата.

Обычно в качестве результата оказания услуг указывается некая польза, которую осуществленное исполнителем предоставление при определенных условиях должно принести заказчику.

Исполнитель при этом должен представить доказательства приложения максимальных усилий по достижению обусловленной договором цели.

В случае недостижения этой цели в пользу заказчика суд может оценить причины неисполнения путем сопоставления объема и качества совершенных исполнителем действий в рамках обязательства и наличием реальной возможности достижения согласованной цели в результате именно этих и такого качества действий, степень усилий, которые должен был приложить исполнитель. Если действия исполнителя при обычных условиях должны были привести к оговоренной цели, то необходимо определить, является ли недостижение результата упущением исполнителя или находилось за рамками его разумных, профессиональных и добросовестных действий.

Как следует из ответа ООО «ОФИС ПРОДАЖ» на запрос суда от 03.07.2023 К О.В. заключила договор о реализации туристического продукта № от 25.07.2022 с ООО «Офис Продаж». От К О.В. 30.09.2022 поступило письменное заявление об аннуляции приобретенного тура, на основании которого договор № от 25.07.2022 расторгнут, аннулирован забронированный тур у туроператора ООО «Анекс Туризм». При аннуляции туристических услуг, забронированных у данного туроператора, действует применение фактически понесенных расходов. Также 30.09.2022 К О.В. предоставила письменное заявление о возврате части денежной суммы, оплаченной по договору № от 25.07.2022г., в размере руб., ООО «Офис Продаж» также направило заявление на возврат денежных средств туроператору ООО «Анекс Туризм» и 24.10.2022 данная сумма поступила на счет ООО «Офис Продаж», и незамедлительно возвращена К О.В. ООО «Офис Продаж» 10.10.2022 запросило минимизацию фактически понесенных расходов у ООО «Анекс Туризм» по аннулированному туру К О.В., туроператор минимизировал фактически понесенные расходы в размере руб. ООО «Офис Продаж» 17.10.2022 направило заявление на возврат денежных средств туроператору ООО «Анекс Туризм» и 13.12.2022 данная сумма поступила на счет ООО «Офис Продаж», 19.12.2022 произведен возврат денежных средств К О.В.

По запросу суда апелляционной инстанции ООО «ОФИС ПРОДАЖ» представлены заявление К О.В., согласно которому она просит вернуть денежные средства по туру в Турцию по договору № от 25.07.2022 в размере руб. от 30.09.2022, а также заявление от 17.10.2022 о возврате денежных средств в связи с аннулированием указанного тура в сумме , с приложением копии трудовой книжки супруга истца П Е.С., информационного письма Министерства здравоохранения Красноярского края от 28.09.2022 о запрете гражданам, состоящим на воинском учете выезда с места жительства без разрешения военных комиссариатов.

ООО «ОФИС ПРОДАЖ» 30.09.2022 обратилось в ООО «Анекс Туризм» с просьбой зачесть компенсацию расходов за аннуляцию в сумме руб., а остаток денежных средств в сумме руб. вернуть.

ООО «ОФИС ПРОДАЖ» подало заявление на минимизацию ФПЗ от 10.10.2022 в ООО «Анекс Туризм», с учетом запрета выезда туристу без согласования с военным комиссариатом непосредственно перед датой начала тура.

17.10.2022 ООО «ОФИС ПРОДАЖ» обратилось в ООО «Анекс Туризм» с просьбой вернуть сумму руб.

Таким образом, ни один из подготовленных ИП Олейниковой Р.Р. документов для целей расторжения договора о реализации туристического продукта № от 25.07.2022, возврата денежных средств по нему К турагенту не предъявлялся.

Между тем, оказывая услуги по правовому консультированию истца ответчик, являясь специалистом в области права, не довел до К О.В. информацию о возможности разрешения вопроса в досудебном порядке, с учетом уважительности причин невозможности выезда туристов за пределы РФ.

При таких обстоятельствах суд апелляционной инстанции не может согласиться с выводом суда первой инстанции о исполнении ответчиком обязательств перед истцом надлежащим образом и в полном объеме, поскольку оказанный объем услуг о качественном оказании услуг в данном случае не свидетельствует.

При некачественном исполнении услуг заказчик вправе отказаться от их исполнения и возместить фактически понесенные исполнителем расходы (статья 782 ГК РФ).

Поскольку оказанные по договору от 22.09.2022 ИП Олейниковой Р.Р. услуги не были направлены на достижение определенного в заявлении К О.В. при обращении за правовой помощью результата, то есть оказаны ненадлежащим образом, суд приходит к выводу о существенном нарушении обязательства ответчика перед истцом, наличии оснований для взыскания с Олейниковой Р.Р. в пользу К О.В. уплаченной по договору суммы в размере руб.

Так как на момент рассмотрения спора судом апелляционной инстанции срок действия договора оказания юридических услуг от 22.09.2022 № прекратился, суд не усматривает оснований для расторжения такого договора по требованию истца.

Судом установлено некачественное исполнение ИП Олейниковой Р.Р. услуг по договору, что явилось основанием для взыскания денежных средств, в связи с чем также подлежат удовлетворению и требования истца о взыскании неустойки на основании ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителя», за период с 21.10.2022 по 12.07.2023, из расчета руб.*264дн.*3%= руб., подлежит ограничению ценой договора – руб., которую, с учетом заявления ответчика о ее снижении на основании ст. 333 ГПК РФ, суд полагает возможным уменьшить до рублей.

Поскольку судом установлено нарушение прав истца, как потребителя, на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителя» в ее пользу подлежит взысканию с ответчика компенсация морального вреда, размер которой суд определяет с учетом требований разумности, обоснованности, объема и ценности нарушенного права в сумме рублей.

На основании ст. 13 Закона РФ штраф «О защите прав потребителя» с ответчика в пользу К О.В. также подлежит взысканию штраф, размер которого также определен судом, с учетом заявления ответчика о применении

положений ст. 333 ГК РФ, в сумме _____ рублей ((_____ руб. + _____ руб. + _____ руб.)*50% = _____ руб.).

Поскольку требования истца, подлежащие оценке, удовлетворены в полном объеме, с ИП Олейниковой Р.Р. в ее пользу на основании ст. 98 ГПК РФ подлежат взысканию расходы на оформление доверенности _____ рублей, подтвержденные документально.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 328, 329 ГПК РФ, суд

ОПРЕДЕЛИЛ:

Решение мирового судьи судебного участка №75 в Свердловском районе г. Красноярска от 20 февраля 2023 года – отменить, принять по делу новое решение, которым исковые требования К _____ О _____ В _____ удовлетворить частично, взыскать с индивидуального предпринимателя Оленниковой Регины Романовны (ИНН 241301510255) в пользу К _____ О _____ В _____ (паспорт _____, выдан территориальным пунктом _____

по Красноярскому краю в _____ г. Красноярска, _____) уплаченную по договору № _____ от 22.09.2022 сумму _____ рублей, неустойку за период с 21.10.2022 по 12.07.2023 в размере _____ рублей, компенсацию морального вреда _____ рублей, штраф _____ рублей, расходы на оформление доверенности _____ рублей, в удовлетворении исковых требований в остальной части – отказать.

Кассационная жалоба на апелляционное определение может быть подана в Восьмой кассационный суд общей юрисдикции через суд первой инстанции - мирового судью судебного участка №75 в Свердловском районе г. Красноярска в течение трех месяцев со дня его вынесения.

Председательствующий:

Н.В. Казакова

Мотивированное апелляционное определение составлено 19 июля 2023 года.

Председательствующий:

Н.В. Казакова

Свердловский районный суд
г. Красноярска
Протокол заседания и скреплено
печатью
_____ Н.В. Казакова
Полном.