

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

16 апреля 2024 года

г. Белгород

Октябрьский районный суд г. Белгорода в составе:
председательствующего судьи Бригадиной Л.Б.,
при секретаре Шевцовой Е.М.,
с участием истца Холотия Г.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
«Ростелеком» о защите прав потребителя,

установил:

..... обратился в суд с вышеуказанным иском, в котором просит обязать ответчика обеспечить возможность оплаты услуг связи наличными денежными средствами без необходимости дополнительно оплачивать услуги сторонних организаций, выполняющих зачисление денежных средств на счет ПАО «Ростелеком»; взыскать с ответчика в его пользу компенсацию за причиненный моральный вред в мере руб.; штраф.

В обоснование заявленных требований истец ссылается на следующее.

Истец с 2004 года является абонентом ПАО «Ростелеком», пользуюсь услугами телефонной связи по абонентскому номеру 53-02-63, предоставляемыми ПАО «Ростелеком» (далее — Ответчик, Исполнитель).

Ежемесячно, вплоть до августа 2022г., в кассе исполнителя, расположенной по адресу: г. Белгород, пр. Б. Хмельницкого- д. 81, он оплачивал стоимость услуг связи по квитанции, присылаемой ему по почте.

С августа 2022г. касса закрылась. В организации Ответчика ему пояснили, что оплатить услугу можно в кассе других организаций, например, в банке. Однако, чтобы произвести оплату таким способом, необходимо иметь банковскую карту. В силу своего возраста он не пользуется электронными платежными системами. Кроме того, за выполненную операцию банку нужно оплачивать комиссию, т.е. фактически приобретая одну услугу, истец вынужден стать пользователем другой платной услуги.

07.10.2022г. в Белгородском филиале ответчика было принято заявление истца (вх. № 0301/04/360/22), в котором он попросил предоставить ему возможность оплачивать оказанные услуги связи наличными денежными средствами.

Ответчиком истцу был дан ответ от 13.10.2022, в котором исполнитель сообщает о возможных способах оплаты стоимости телефонной связи без комиссии. Однако, все предложенные варианты оплаты услуг предусматривают необходимость использования интернета. Однако, ни интернетом, ни банковскими услугами истец не пользуется, поэтому все указанные варианты оплаты услуг ему не доступны.

В сложившейся ситуации он был вынужден обратиться за помощью в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области. В результате рассмотрения обращения в ноябре 2022г. ответчику было выдано предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований, установленных законом о защите прав потребителей.

До июля 2023г. истец оплачивал услуги телефонной связи в отделении «Почта Банк» без комиссии, затем сотрудник банка сообщил истцу, что при оплате услуг телефонной связи будет взиматься комиссия.

Данная ситуация истца очень расстроила, его состояние здоровья стало ухудшаться, часто стало подниматься давление.

04.12.2023г. заказным письмом с уведомлением он отправил ответчику дополнение к претензии. В данном документе Холотий просил обеспечить возможность оплаты услуг связи наличными денежными средствами, без необходимости дополнительно оплачивать услуги сторонних организаций, выполняющих зачисление денежных средств на счет ответчика; возместить убытки и компенсировать моральный вред.

В своем ответе Исполнитель информировал, что оплатить услуги связи возможно в форме наличных расчетов через компании — партнеры, которым уплачивается комиссия; а без комиссии — путем подключения в отделениях ПАО «Сбербанк» автоплатежа по выставленному счету.

Истец не является клиентом ПАО «Сбербанк», и пользоваться какими-либо услугами данного банка не намерен.

Таким образом, истец ссылается, что Ответчик, не предоставил возможности оплачивать услуги связи наличными денежными средствами без комиссии, чем ущемляет его права потребителя.

В судебном заседании истец поддержал исковые требования.

Ответчик в судебное заседание не явился, о времени и месте проведения судебного заседания извещено своевременно и надлежащим образом. Более того, ответчик извещен согласно ч.2 ст.113 ГПК РФ. Представил суду отзыв на исковое заявление, в котором просил в удовлетворении иска отказать, а также рассмотреть дело в отсутствие представителя ответчика.

Управление Роспотребнадзора по Белгородской области в судебное заседание не явилось, о времени и месте проведения судебного заседания извещено своевременно и надлежащим образом представили заключение по делу, согласно которому считают исковые требования подлежащими удовлетворению. Полагают что у истца отсутствует возможность оплаты услуг телефонной связи наличными денежными средствами без оплаты услуг сторонних организаций, что нарушает право потребителя на выбор формы расчетов и приводит к убыткам при оплате услуг.

В соответствии со ст.167 ГПК РФ, суд считает возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц.

Выслушав лиц, участвующих в процессе, исследовав материалы дела, представленные доказательства, суд приходит к следующему.

Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), регулируются Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей, Закон № 2300-1), который так же устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

При этом под потребителем Закон о защите прав потребителей понимает гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В силу пункта 1 статьи 1 Закона № 2300-1 отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 140 Гражданского кодекса Российской Федерации платежи на территории Российской Федерации осуществляются путем наличных и безналичных расчетов.

Пунктом 1 статьи 861 Гражданского кодекса Российской Федерации установлено, что расчеты с участием граждан, не связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, могут производиться наличными деньгами без ограничения суммы или в безналичном порядке.

В статье 54 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» также определено, что оплата услуг связи производится посредством наличных или безналичных расчетов — непосредственно после оказания таких услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа.

В силу части 1 статьи 16.1 Закона № 2300-1 продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

В соответствии с частью 3 статьи 16.1 Закона о защите прав потребителей, при оплате

товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

Согласно статье 37 Закона о защите прав потребителей, потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Таким образом, действующим законодательством потребителю предоставлено право выбора способа оплаты оказанных услуг (наличными денежными средствами с оплатой комиссии, безналичное перечисление, с использованием услуг банков, расчетно-кассовых центров и других организаций и т.д. или осуществление наличных платежей без взимания комиссии).

Как следует из материалов дела, _____ является абонентом ПАО «Ростелеком» (договор об оказании услуг телефонной связи от 13.01.2004).

Согласно сведениям от 13.10.2023, представленным ПАО «Ростелеком» на обращения истца следует, что оплату услуг связи ПАО «Ростелеком» без дополнительной комиссии можно производить посредством удаленных сервисов в сети Интернет:

- на официальном сайте ПАО «Ростелеком» по адресу www.rt.ru в разделе «Оплата услуг» можно оплатить услуги с помощью банковских карт VISA, MasterCard или Maestro. Для оплаты абоненту потребуется: номер телефона или лицевого счета, банковская карта и доступ в Интернет. Зачисление средств производится в режиме реального времени;

- на официальном сайте ПАО «Ростелеком» <https://lk.rt.ru> через «Личный кабинет» оплата банковской картой. Возможно настроить автопополнение счета для исключения случаев ограничения доступа к услугам связи:

через платежные системы WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI на соответствующих сайтах указанных систем;

- через сервис «Сбербанк - on-line» на сайте ПАО «Сбербанк» оплата банковской картой;

- через SMS-сервис «Мобильный банк Сбербанка» (оплата на номер 900).

Из ответа ПАО «Ростелеком» от 14.12.2023 на обращение истца следует: в соответствии с пунктом 29 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342, оплата услуг телефонной связи осуществляется в форме наличных и безналичных расчетов.

Оплату услуг связи в форме наличных расчетов абоненты могут производить через компании-партнеры.

При этом партнер взимает комиссию при оплате абонентами услуг связи ПАО «Ростелеком». Размер комиссии партнер определяет самостоятельно.

Оплату услуг связи можно производить без комиссии путем подключения в отделениях ПАО «Сбербанк» автоплатежа по выставленному счету.

Вместе с тем, исполнитель услуги обязан обеспечить потребителю возможность оплачивать услуги связи путем внесения наличных денежных средств через платежных агентов или в кассу общества без комиссии.

Документов, подтверждающих возможность потребителей услуги связи производить оплату путем внесения наличных денежных средств без взимания комиссии, в материалы дела не представлено, что указывает на допущенное ответчиком нарушение положений статьи 16.1 Закона о защите прав потребителей.

Доводы ответчика об обратном суд полагает несостоятельными с учетом вышеуказанных правовых положений.

В силу ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

В соответствии с п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 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.

Поскольку установлен факт нарушения прав потребителя - истца по делу, поэтому в данном случае с ответчика подлежит взысканию компенсация морального вреда.

С учетом вышеуказанных правовых норм в пользу истца в счет компенсации морального вреда подлежит взысканию денежная сумма в размере _____ руб., которую суд считает отвечающей требованиям разумности и справедливости.

В соответствии со ст. 13 ч. 6 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, что в данном случае составляет _____ руб.

Руководствуясь статьями 194-199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

решил:

исковые требования Холотия Геннадия Анатольевича к ПАО «Ростелеком» о защите прав потребителя удовлетворить частично.

Обязать ПАО «Ростелеком» (ИНН 7707049388) обеспечить _____ возможность оплаты услуг связи наличным расчетом без взимания комиссии.

Взыскать с ПАО «Ростелеком» (ИНН 7707049388) в пользу _____) компенсацию морального вреда в размере _____ руб. штраф в размере _____ руб.

В остальной части в удовлетворении исковых требований отказать.

Решение может быть обжаловано в судебную коллегию по гражданским делам Белгородского областного суда в течение месяца с момента изготовления мотивированного решения суда путем подачи апелляционной жалобы через Октябрьский районный суд города Белгорода.

Судья

/подпись/

Л.Б. Бригадина

Мотивированное решение изготовлено 03.05.2024.

Судья

/подпись/

Л.Б. Бригадина

Копия верна:

Подлинный документ находится в материалах гражданского дела №2-1740/2024 Октябрьского районного суда г. Белгорода.

Судья

/подпись/

Л.Б. Бригадина

