

Гражданские и административные дела [Выбрать другой сервер]

Вывести список дел, назначенных на дату 29.07.2026
Поиск информации по делам

Решение по гражданскому делу - апелляция

Информация по делу

+Судья Григорьева М.В. Дело №33-1653/2026
Дело № 2-368/2025
УИД 52RS0012-01-2024-000447-54
Мотивированное определение изготовлено 11 марта 2026 года.

НИЖЕГОРОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СУД
АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

г. Нижний Новгород 3 марта 2026 года
Судебная коллегия по гражданским делам Нижегородского областного суда в составе:
председательствующего Винокуровой Н.С.,
судей Карпова Д.В., Сивохиной И.А.,
при секретаре Хомяковой Д.В.
рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело
по апелляционной жалобе ФИО1
на решение Борского городского суда Нижегородской области от 03 июля 2025 года
по иску ФИО1 к ООО «Купишуз» о возложении обязанности, взыскании компенсации морального вреда,
заслушав доклад судьи Нижегородского областного суда Карпова Д.В.,

У С Т А Н О В И Л А:

ФИО1 обратился в суд с иском к ООО «Купишуз», в котором просил, с учетом дополнений иска:

- признать ничтожным п. 12.3 (в новой редакции – 14.3) Пользовательского соглашения полностью и обязать ответчика исключить его из Пользовательского соглашения ответчика без права повторного восстановления этих условий;
- обязать восстановить работу личного кабинета по номеру телефона +[номер] и электронной почте [номер] на сайте [номер] и в его мобильном приложении LAMODA, устранить все ошибки и ограничения, противоречащие закону (в частности, отказы ответчика в заключении договора на основании п. 16 Постановления Правительства РФ № 2463 от 31.10.2020) и мешающие обычной работе пользовательского кабинета и ограничивающие в оформлении заказов и вынуждающие его обращаться к ответчику для согласования с ним условий договора, а также устранить все блокировки и иные технические ограничения работы личного кабинета истца по номеру телефона +[номер] и электронной почте [номер] на сайте ответчика [номер] и в его мобильном приложении LAMODA, которые препятствуют нормальному исполнению обязательств сторонами (обычному оформлению заказов, доставке заказов в личном кабинете истца на сайте ответчика [номер] и в его мобильном приложении LAMODA, обычному порядку доставки оформленных заказов с последующим их получением истцом), согласно действующему законодательству РФ;
- обязать заключить договор на условиях действующего законодательства РФ (в целом, как публичную оферту, а не в отношении конкретного товара с сайта ответчика);
- взыскать компенсацию морального вреда в размере 1 930 880 рублей.

В обоснование иска указал, что оспариваемые положения пользовательского соглашения противоречат потребительскому законодательству и позволяют ответчику неправомерно вводить ограничения в отношении его личного кабинета покупателя на сайте и в мобильном приложении: при попытке оформления заказа интернет-сервис ответчика сообщил следующее: «К сожалению, нет возможности оформить заказ. Уважаемый пользователь, сообщаем, что на основании п. 12.3 Пользовательского соглашения и п. 16 Постановления Правительства № 2463 от 31.10.2020 года заключение договора купли-продажи невозможно».

Решением Борского городского суда Нижегородской области от 03 июля 2025 года в иске отказано.

В апелляционной жалобе ФИО1 поставлен вопрос об отмене решения суда, как незаконного. В обоснование доводов жалобы указывает, что судом первой инстанции необоснованно сделан вывод, о недобросовестном поведении истца. Суд не проверил соответствие пользовательского соглашения Закону о защите прав потребителя.

Законность и обоснованность решения суда первой инстанции проверена судебной коллегией по гражданским делам Нижегородского областного суда в порядке, установленном главой 39 ГПК РФ.

Проверив материалы гражданского дела, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия по гражданским делам Нижегородского областного суда приходит к следующему.

По делу установлены следующие юридически значимые обстоятельства.

Ответчик является правообладателем зарегистрированного товарного знака Lamoda.

На официальном сайте интернет - магазина Lamoda ([номер]) размещена Публичная оферта (Пользовательское соглашение), в которой определены следующие термины и обозначения:

Покупатель - лицо, оформившее заказ в интернет-магазине Lamoda.ru.

Lamoda – ООО «Купишуз».

Продавец – Lamoda или иное юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, информация о которых размещается на странице продавцов, товары которых размещены в интернет-магазине.

Сервис – сайт [номер] и мобильное приложение Lamoda для операционных систем iOS и Android.

Учетная запись/Аккаунт – идентификатор покупателя, создаваемый после прохождения им процедуры регистрации в сервисе. Действия, совершенные с помощью аккаунта, считаются совершенными покупателем, чьи персональные данные указаны в аккаунте.

Личный кабинет/профиль – пользовательский интерфейс, привязанный к учетной записи, посредством которого покупатель может указать свои данные, создавать заказы на сервисе, управлять ими, получать информацию о них и иную информацию от Lamoda.

Истец имеет учетную запись в сервисе по номеру телефона +[номер] и электронной почте [номер].

В период с 01.05.2021 между сторонами имеются разногласия относительно пользования истцом личным кабинетом в сервисе Lamoda с целью дистанционного заключения договоров розничной купли-продажи предметов гардероба и домашнего обихода.

Так, в рамках гражданского дела № 2-3262/2022 ФИО1 обращался с иском к ответчику, указывая, что за период с 01.05.2021 по 02.04.2022 им было совершено 122 безуспешных попытки оформить заказ на сайте ответчика, но заказы были отменены и не доставлены, на основании чего просил возложить на ООО «Купишуз» обязанность восстановить работу его личного кабинета и устранить все ошибки и ограничения связанные с отменами заказов и которые препятствуют нормальному исполнению обязательств сторонами (штатной доставке заказов с последующим их получением).

Вступившим в законную силу решением Борского городского суда от 21.10.2022 в данном требовании отказано со ссылкой на недоказанность нарушения ответчиком работы личного кабинета.

Вместе с тем с ответчика в пользу ФИО1 взыскана неустойка за нарушение сроков доставки предварительно оплаченных товаров в размере 21 769,70 руб., компенсация морального вреда в размере 1500 руб., штраф в размере 11 634,85 руб.

Обращаясь с настоящим иском, ФИО1 указал, что с 2023 года ответчик неправомерно ограничил ему доступ к личному кабинету,

Согласно приложенному к исковому заявлению скриншоту с сайта LAMODA, при попытке оформления заказа выбранного товара приходит сообщение об отсутствии возможности оформить заказ. Пользователю сообщается, что на основании п. 12.3 Пользовательского соглашения и п. 16 Постановления Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 заключение договора купли-продажи невозможно.

21.12.2023 истец обратился к ответчику с претензией, содержащей требование в десятидневный срок восстановить полноценную работоспособность его личного кабинета по номеру телефона +[номер], как на сайте [номер] так и в мобильном приложении LAMODA, снять все ограничения и получить возможность оформить заказ и получить любой товар, который ООО «Купишуз» реализует как продавец.

26.12.2023 ООО «Купишуз» сообщило истцу, что его аккаунт заблокирован на основании п. 12.3 Пользовательского соглашения и на основании п. 16 Постановления Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 заключение договора купли-продажи невозможно.

Разрешая спор и отказывая в иске в полном объеме, суд первой инстанции исходил из того, что истец, возвращая более 90% предоплаченных товаров, недобросовестно использует сервис LAMODA для целей, не связанных с удовлетворением личных нужд, в том числе для получения кешбэка от банков, причиняя вред ответчику в виду расходов на доставку товаров, от которых он впоследствии намеренно отказывается.

Судебная коллегия, повторно исследовав и оценив собранные по делу доказательства в их совокупности и взаимной связи, указывает следующее.

Согласно частям 1 и 2 статьи 492 Гражданского кодекса РФ по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Договор розничной купли-продажи является публичным договором (статья 426).

В соответствии с частью 4 статьи 445 ГК РФ, если сторона, для которой в соответствии с настоящим Кодексом или иными законами заключение договора обязательно, уклоняется от его заключения, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

Согласно п. 1 ст. 494 ГК РФ предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой (п. 2 ст. 437), если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи.

В силу п. 2 ст. 497 ГК РФ договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Аналогичное определение продажи товаров дистанционным способом дано в п. 1 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей.

В соответствии с п. 12 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации 31 декабря 2020 г. № 2463 (далее - Правила), при дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

Согласно п. 13 Правил договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Согласно пункту 14 Правил при дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Обращаясь с требованием обязать ООО «Купишуз» восстановить работу личного кабинета, устранить все ошибки и ограничения, противоречащие закону и мешающие обычной работе пользовательского кабинета и ограничивающие в оформлении заказов, и обязать ООО «Купишуз» заключить договор на условиях действующего законодательства РФ (в целом как публичную оферту, а не в отношении конкретного товара с сайта ответчика), ФИО1 ссылается на несоответствие требованиям закона Пользовательского соглашения.

Из материалов дела следует и не оспаривается в апелляционной инстанции, что личный кабинет ФИО1 как пользовательский интерфейс, привязанный к его учетной записи, имеет ограничения лишь в части оформления заказов (заключения договоров розничной купли-продажи конкретных товаров), однако, позволяет получать информацию о товарах Lamoda на сервисе.

В свою очередь, требования об устранении всех ошибок и ограничений при работе личного кабинета, а также о заключении общего (генерального) договора купли-продажи является абстрактным и не направлено на возникновение конкретного правоотношения розничной купли-продажи.

Между тем, способы защиты гражданских прав предусмотрены статьей 12 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Иные способы защиты гражданских прав, как указано в пункте 9 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации", могут быть установлены законом.

Из смысла положений ст. 12 ГК РФ следует, что истец свободен в выборе способа защиты своего нарушенного права, однако избранный им способ защиты должен соответствовать содержанию нарушенного права и спорного правоотношения, характеру нарушения.

Предъявленное ФИО1 требование не указано ни в статье 12 Гражданского кодекса Российской Федерации, ни в каком-либо ином законе, в том числе в Законе о защите прав потребителей.

Кроме того, Конституционный Суд Российской Федерации в Постановлении от 05.02.2007 № 2-П указал, что общеправовой принцип правовой определенности предопределяет стабильность правового регулирования и исполнимость вынесенных судебных решений. Исполнимость заключается в возможности реализовать предписания, содержащиеся в решении суда, в том числе в принудительном порядке помимо воли обязанного субъекта. Соответственно, в отсутствие конкретных сведений о заключаемом договоре купли-продажи определенного товара абстрактное его обозначение в резолютивной части судебного акта, как того просит истец ФИО1, требованиям исполнимости судебного постановления не отвечает.

Следовательно, ФИО1, не заявляя требование в отношении понуждения к заключению договора купли-продажи конкретного товара в порядке ст. 445 Гражданского кодекса РФ, предъявил требование абстрактного характера, удовлетворение которого не приведет к исполнимости судебного акта.

По указанным причинам заявленные доводы сторон, а равно суждения суда по данной части иска не имеют правового значения, и, вопреки доводам апелляционной жалобы, не могут повлечь удовлетворение названных требований ФИО1

Таким образом, требование об устранении нарушений прав истца в том виде, как оно заявлено, удовлетворению не подлежит.

Относительно требований истца о признании ничтожным положения пункта 14.3 (в старой редакции 12.3) Пользовательского соглашения, коллегия указывает следующее.

Как следует из п.2.4 Пользовательского соглашения условия продажи товаров, а также информация о товаре, представленная на сервисе, являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, если иное прямо не сказано на соответствующей странице сервиса, или товар не подпадает под п. 14.3 Соглашения.

Согласно разделу 3 Соглашения, предметом настоящей оферты является предоставление возможности покупателю приобретать для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, товары, представленные в каталоге интернет-магазина, а также сертификаты (подарочные карты) (кроме процедуры приобретения), представленные по адресу [номер] (3.1.).

В случае выявления факта оформления покупателем заказа и (или) приобретения товара для целей, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, равно наличие у продавца обоснованных сомнений в отсутствии у покупателя целей приобретения товара, предусмотренных преамбулой Закона о защите прав потребителей, на отношения Lamoda и покупателя не распространяются положения Закона о защите прав потребителей по смыслу преамбулы данного закона (3.2.).

Согласно дополнительным условиям, изложенным в пункте 14.3 (в прежней редакции – п.12.3) раздела 14 Публичной оферты, при достижении одного и (или) нескольких из указанных ниже условий приобретение последующих товаров подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи с продавцом, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара:

а) заявление требования о возврате, невыкуп и отмена более 70% товаров из совокупного количества заказов;

б) выявление факта подмены товара при выкупе и (или) возврате;

в) использование более 5 банковских карт для оплаты и (или) возврата денежных средств;

г) намеренное использование одним и тем же лицом разных электронных адресов и (или) номеров телефона для оформления Заказов;

д) использование личного кабинета для размещения заказов не для личного пользования и (или) использование личного кабинета для размещения заказов для неопределенного круга лиц;

е) нарушение порядка возврата товара и заявления требования, установленного публичной офертой;

ж) количество отменённых заказов более 80% от количества оформленных;

з) снижение процента выкупа в аккаунте ниже 20 %;

и) использование более 2 банковских карт для оплаты и (или) возврата денежных средств, если есть основания полагать, что заказы выкупаются с помощью одной карты и возвращаются с помощью другой с целью сохранения кешбэка.

Такой товар не предназначен для продажи дистанционным способом на условиях публичной оферты и требует согласие Продавца на заключение договора (пункт 16 Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

В силу пункта 16 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа товара на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет" и (или) в программе для электронных вычислительных машин подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, а также в иных случаях, когда продавец явно определил, что соответствующий товар не предназначен для продажи дистанционным способом продажи товара.

Давая оценку условиям, изложенным в пункте 14.3 (в прежней редакции – п.12.3) раздела 14 Публичной оферты, судебная коллегия указывает, что, по существу, данные условия содержат три группы отрицательно характеризующихся действий потребителя:

действия покупателя, нарушающие общеправовой запрет злоупотребления правом:

заявление требования о возврате, невыкуп и отмена более 70% товаров из совокупного количества заказов (подпункт «а»);

выявление факта подмены товара при выкупе и (или) возврате (подпункт «б»);

количество отменённых заказов более 80% от количества оформленных (подпункт «ж»);

снижение процента выкупа в аккаунте ниже 20 %; (подпункт «з»);

использование более 2 банковских карт для оплаты и (или) возврата денежных средств, если есть основания полагать, что заказы выкупаются с помощью одной карты и возвращаются с помощью другой с целью сохранения кешбэка (подпункт «и»);

нарушение порядка возврата товара и заявления требования, установленного публичной офертой (подпункт «е»).

действия покупателя, свидетельствующие об использовании сервиса для осуществления предпринимательской деятельности использование личного кабинета для размещения заказов не для личного пользования и (или) использование личного кабинета для размещения заказов для неопределенного круга лиц (подпункт «д»)

иные действия потребителя

использование более 5 банковских карт для оплаты и (или) возврата денежных средств (подпункт «в»);

намеренное использование одним и тем же лицом разных электронных адресов и (или) номеров телефона для оформления Заказов (подпункт «г»).

Относительно первой группы условий судебная коллегия указывает, что перечисленные нарушения свидетельствуют о недобросовестных действиях потребителей.

Вместе с тем, согласно п. 3 ст. 1 ГК РФ при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.

В силу п. 4 ст. 1 ГК РФ никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения.

Согласно пункту 1 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

При этом согласно пункту 5 данной статьи добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются.

Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 1 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 года N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации", оценивая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей в том числе в получении необходимой информации. По общему правилу пункт 5 статьи 10 Гражданского кодекса РФ добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются, пока не доказано иное.

Поведение одной из сторон может быть признано недобросовестным не только при наличии обоснованного заявления другой стороны, но и по инициативе суда, если усматривается очевидное отклонение действий участника гражданского оборота от добросовестного поведения. В этом случае суд при рассмотрении дела выносит на обсуждение обстоятельства, явно свидетельствующие о таком недобросовестном поведении, даже если стороны на них не ссылались (статья 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Если будет установлено недобросовестное поведение одной из сторон, суд в зависимости от обстоятельств дела и с учетом характера и последствий такого поведения отказывает в защите принадлежащего ей права полностью или частично, а также применяет иные меры, обеспечивающие защиту интересов добросовестной стороны или третьих лиц от недобросовестного поведения другой стороны (пункт 2 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации), например, признает условие, которому недобросовестно воспрепятствовала или содействовала эта сторона, соответствующим наступившим или ненаступившим (пункт 3 статьи 157 Гражданского кодекса Российской Федерации); указывает, что заявление такой стороны о недействительности сделки не имеет правового значения (пункт 5 статьи 166 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Доводы иска ФИО1 о нарушении его потребительских прав не опровергают то обстоятельство, что вышеперечисленные случаи условия Пользовательского соглашения направлены на предотвращение продолжения пользователем интернет - сервиса Lamoda злоупотребления правом, имеющего различные формы и проявления.

Что касается второй группы нарушений, перечисленных в п.14.3 Пользовательского соглашения, то они указывают на предпринимательскую, а не потребительскую цель осуществления заказа товаров, что исключает публичный характер договора купли-продажи.

Вместе с тем правовые основания для установления дополнительных условий при заключении публичного договора розничной купли-продажи по основаниям использования потребителем более 5 банковских карт и разных электронных адресов и (или) номеров телефона для оформления Заказов у ответчика не имелось, поскольку само по себе использование более 5 банковских карт, равно как и электронных адресов (абонентских номеров), являясь правомерным поведением, также и не причиняет какого-либо вреда продавцу. Обратное ответчиком не доказано, а ссылки на использование сервиса для получения кешбэка не относимы, поскольку охватываются подпунктами «а», «б», «ж», «и» пункта 14.3 Пользовательского соглашения.

В данной части пользовательское соглашение о правилах дистанционной продажи товаров с применением информационно-телекоммуникационных технологий выбора и заказа товара как договор присоединения (ст.428 ГК РФ) содержит недопустимые условия договора, которые являются ничтожными в силу ст.16 Закона о защите прав потребителей, ст.168 ГК РФ.

Согласно правовой позиции, выраженной в Постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 3 апреля 2023 года № 14-П, потребитель в гражданско-правовых отношениях с организациями и индивидуальными предпринимателями является экономически слабой и зависимой стороне, нуждающийся в дополнительной защите.

В соответствии с п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

В соответствии с п. 2 ст. 16 Закона о защите прав потребителей к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся:

1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;

7) условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);

15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

С учетом изложенного, положения пункта 14.3 Пользовательского соглашения ООО «Купишуз» в части подпунктов «в» и «г», в соответствии с которыми «использование более 5 банковских карт для оплаты и (или) возврата денежных средств, а также намеренное использование одним и тем же лицом разных электронных адресов и (или) номеров телефона для оформления заказов» требует согласования заключения договора с продавцом являются недопустимыми условиями.

Выводы о ничтожности названных условий согласуются с предостережением заключением Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области, привлеченного к участию в деле в порядке ст.47 ГПК РФ.

При таких обстоятельствах решение суда в части отказа в признании оспариваемых положений Пользовательского соглашения ООО «Купишуз» (Публичной оферты), размещенной на сайте Lamoda.ru, подлежит отмене с принятием нового решения о частичном удовлетворении требования.

Проверяя правильность разрешения судом требования о присуждении компенсации морального вреда, судебная коллегия исходит из следующего.

В соответствии со ст. 15 Закона 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. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В соответствии с пунктом 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.

Разрешая данное требование, суд первой инстанции установил, что в нарушение указанного пункта 14.3 Публичной оферты, в силу которого при наличии хотя бы одного из перечисленных условий приобретение последующих товаров подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи с продавцом, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, ответчик уклонился от такого согласования и полностью лишил истца возможности оформить заказ и приобрести товар через личный кабинет истца с учетной записью, зарегистрированной по адресу электронной почты [номер] на сайте [номер].

Так, исходя из текста сообщений в адрес истца, последнему не был разъяснен порядок согласования условий договора розничной купли-продажи с продавцом, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, как установлено в п. 14.3 Публичной оферты, а также не предприняты меры по такому согласованию.

Данные выводы суда согласуются с предостережением Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области от 26.04.2022 (л.д.58-62 т.2).

Таким образом, действия ответчика, выразившиеся в безапелляционном отказе в заключении публичного договора купли-продажи товара, противоречат пункту 14.3 Публичной оферты (в старой редакции – п. 12.3), не соответствуют вышеуказанным требованиям закона и нарушают права истца как потребителя.

Установив данные нарушения, суд первой инстанции пришел к выводу об отказе в требовании о компенсации морального вреда, сославшись на злоупотребление правом в действиях истца.

Вместе с тем установленные судом нарушения ответчиком собственного Пользовательского соглашения (публичной оферты), выразившиеся в немотивированном уклонении от заключения договора розничной купли-продажи, вопреки суждению суда, не может быть оправдано одной лишь недобросовестностью в действиях потребителя при покупке товаров в прошлом.

Действительно, из апелляционного определения судебной коллегии по гражданским делам Нижегородского областного суда от 29.04.2025 по гражданскому делу по иску ФИО1 к АО «Райффайзенбанк» следует, что имели место факты намеренного использования истцом

площадки Lamoda не для приобретения товаров исключительно для личных целей, а для получения выгоды в виде кешбэка за покупки путем отказа от предоплаченных товаров с зачислением возврата покупной цены на иную банковскую карту (л.д.84-91 т.3).

В то же время сам по себе факт того, что истец в прошлом преследовал иную выгоду, не связанную с приобретением товара, не исключает право истца на заключение нового договора купли-продажи для истинно потребительских целей при соблюдении требований закона, условий Публичной оферты и общеправового принципа добросовестности.

Суждение суда о возможности истца осуществлять заказы путем регистрации иного личного кабинета и создание новой учетной записи, не опровергают факт допущенного ответчиком нарушения, а кроме того, в силу ч.1 ст.19 Гражданского кодекса РФ гражданин приобретает и осуществляет права и обязанности под своим именем, включающим фамилию и собственно имя, а также отчество, если иное не вытекает из закона или национального обычая, следовательно, ограничительные меры направлены не в отношении учетной записи, а гражданина.

В данном случае наличие недобросовестности в действиях потребителя при исполнении ранее заключенных договоров купли-продажи должно являться обстоятельством, влияющим на размер компенсации морального вреда, однако, не может влечь отказ в его присуждении.

При определении размера подлежащей взысканию компенсации судебная коллегия учитывает, что моральный вред по своему характеру не предполагает возможности его точного выражения в деньгах и полного возмещения, и предусмотренная законом денежная компенсация должна лишь отвечать признакам справедливого вознаграждения потерпевшего за перенесенные страдания как потребителя, полагает необходимым взыскать с ответчика компенсацию морального вреда, размер которой с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости, конкретных обстоятельств дела определяет в размере 5 000 рублей.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона «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.

При изложенных обстоятельствах, в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, то есть в сумме 2 500 руб.

Руководствуясь статьями 328, 329, 330 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

ОПРЕДЕЛИЛА:

решение Борского городского суда Нижегородской области от 03 июля 2025 года отменить в части отказа в требовании о признании недействительным (ничтожным) Пользовательского соглашения, взыскания компенсации морального вреда и штрафа.

Принять в отменённой части новое решение, которым указанные требования удовлетворить частично.

Признать недействительным (ничтожным) пункт 12.3 (воспроизведенный в пункте 14.3 в новой редакции) Пользовательского соглашения ООО «Купишуз» в части подпунктов «в» и «г», в соответствии с которыми «использование более 5 банковских карт для оплаты и (или) возврата денежных средств, а также намеренное использование одним и тем же лицом разных электронных адресов и (или) номеров телефона для оформления заказов» требует согласования заключения договора с продавцом.

Взыскать с ООО «Купишуз» в пользу ФИО1 компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей, штраф 2 500 руб.

В остальной части решение суда оставить без изменения, апелляционную жалобу – без удовлетворения.

Апелляционное определение вступает в законную силу со дня его принятия и может быть обжаловано в Первый кассационный суд общей юрисдикции в срок, не превышающий трёх месяцев со дня изготовления судебного постановления в порядке, предусмотренном главой 41 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Председательствующий

Судьи