

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

г. Волгоград

29 июня 2026 г.

Мировой судья судебного участка № 136 Дзержинского судебного района г. Волгограда Волгоградской области Цыцулина М.А.,
при секретаре Гаврилове Д.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
к ООО «Яндекс.Еда» о взыскании денежных средств
уплаченных за товар, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа,

у с т а н о в и л:

Истец - (далее по тексту - Истец, либо , либо Потребитель) - с учётом уточнений, заявленных в порядке статьи 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, обратилась в суд с исковым заявлением к ответчику - ООО «Яндекс.Еда» (далее по тексту - Ответчик, либо Общество, либо Агрегатор) о взыскании: денежных средств, уплаченных за товар, в размере 1 840 рублей; неустойки за период с 20.10.2025 по 23.12.2025 в размере 1 196 рублей, с последующим начислением до дня фактического исполнения обязательства («открытая» неустойка); компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей; штрафа.

Исковые требования мотивированы следующими обстоятельствами. 18.09.2025 Истец посредством сервиса «Яндекс Еда» оформила заказ в кафе общественного питания «Вкусно - и точка»; приобретя продукты на сумму 1 840 рублей, из которых 1 740 руб. – стоимость Товара (продукты) и 99 руб. – сервисный сбор. Товар был передан курьеру, который, прибыв по адресу доставки, не передал его потребителю, одновременно проставив в приложении отметку об исполнении услуги (о доставке товара).

Переписка в приложении со службой поддержки сервиса «Яндекс Еда» к урегулированию спорной ситуации не привела.

В результате товар Истцу доставлен не был, а уплаченные за заказ денежные средства не возвращены, в том числе после направления претензии.

Сторона ответчика в порядке статьи 68 и пункта 2 статьи 149 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации представила письменные возражения. В указанных возражениях сторона выражает несогласие с предъявленными исковыми требованиями и в обоснование своей правовой позиции ссылается на отдельные пункты пользовательского соглашения (договора присоединения) ООО «Яндекс.Еда», которыми ограничена ответственность агрегатора как посредника. Указывает, что ООО «Яндекс.Еда» не предоставляет услуги по доставке товаров. По условиям пользовательского соглашения Ответчик оказывает только информационные услуги. По версии Общества, информация об исполнителе услуг по доставке была доведена до потребителя.

При этом сторона ответчика не оспаривает факт недоставки товара, а указывает, что объём её обязательств ограничивается оказанием информационных услуг. По мнению ответчика, данные услуги были оказаны надлежащим образом.

(курьер, доставщик), привлеченный к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, не явился в судебное заседание, извещен своевременно и надлежащим образом, о причинах неявки суд не уведомил, однако в судебном заседании, состоявшемся 05.06.2026 года обстоятельства, изложенные в исковом заявлении, касательно недоставки товара, не отрицал. При вынесении решения полагался на усмотрение суда.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области не явился в судебное заседание, извещен своевременно и надлежащим образом, в порядке статьи 47 ГПК РФ и пункта 8 статьи 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» представил письменное заключение № от в котором Управление выразило позицию государственного органа о правомерности заявленных гражданином-потребителем требований.

В силу положений статей 56, 67, 71, 195 - 198 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд обязан исследовать по существу все фактические обстоятельства и не вправе ограничиваться установлением формальных условий для применения или неприменения соответствующей нормы права, а выводы суда о фактах, имеющих юридическое значение для дела, не могут быть общими и абстрактными, они должны быть указаны в судебном постановлении убедительным образом со ссылками на нормативные правовые акты и доказательства, отвечающие требованиям относимости и допустимости (определение Верховного Суда РФ от 15.12.2020 N 5-КГ20-120-К2).

Проанализировав представленные сторонами спора доказательства по правилам статей 56 и 67 ГПК РФ, суд приходит к следующим выводам.

Как следует из материалов дела, 18.09.2025 г. в 16 час. 11 мин. посредством онлайн-сервиса Яндекс.Еда истец сделала заказ № из кафе быстрого питания «Вкусно - и точка» на сумму 1 840 руб., из которых 1 741 руб. стоимость товара и 99 руб. сервисный сбор. Адрес доставки товара истец указала:

Оплату товара истец произвел в полном объеме, получателем денежных средств является ООО "Яндекс.Еда".

Оплаченный Истцом заказ так и не был доставлен, в подтверждение чего последней представлена видеозапись с камер видеонаблюдения, расположенных в подъезде и придомовой территории дома по адресу доставки, и переписка со службой поддержки ответчика, из которой следует, что ответчиком проводилась безрезультатная проверка действий курьера.

Указанное обстоятельство не оспаривалось стороной ответчика.

По мнению истца её права как потребителя были нарушены именно действиями ответчика ООО "Яндекс.Еда", которому истец в полном объеме произвела предоплату за заказ в размере 1 840 рублей, однако, указанный заказ истцу доставлен не был, денежные средства за оплаченный заказ до настоящего времени не возвращены.

Ответчик, находя исковые требования необоснованными, помимо прочего указывает на то, что положения Закона о защите прав потребителей не применимы к отношениям, сложившимся между истцом и ООО "Яндекс.Еда", поскольку ответчик не является ни изготовителем, ни продавцом товара ни уполномоченной организацией, а также не является работодателем доставщика товара, в связи с чем Общество не обязано возмещать истцу убытки.

Третье лицо, допрошенный в судебном заседании и давший объяснения в порядке статьи 68 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, пояснил, что заказ по адресу, указанному истцом, им доставлен не был. По его словам, после прибытия к месту доставки он обнаружил, что лифт находился в неисправном состоянии. Подниматься на этаж по пожарной лестнице он не стал, в связи с чем покинул место доставки.

Отвечая на вопросы суда относительно дальнейшей судьбы заказа, пояснил, что достоверно не помнит, что произошло с полученным им товаром. При этом он предположил, что заказ мог быть передан на списание либо утилизирован им самостоятельно.

В порядке статей 77, 157 и 185 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в судебном заседании была воспроизведена и исследована видеозапись с камер видеонаблюдения, установленных в подъезде многоквартирного дома и придомовой территории по адресу:

Из содержания исследованной видеозаписи следует, что курьер с пакетом вошел в подъезд дома, подошел к лифту, нажал кнопку его вызова, в течение непродолжительного времени ожидал прибытия лифта, после чего покинул подъезд с указанным пакетом, соответственно не осуществив дальнейших действий по доставке заказа.

Указанные обстоятельства согласуются с объяснениями третьего лица и сторонами, по существу, не оспариваются.

При этом в ходе рассмотрения дела сторонами не отрицалось, что продавец - предприятие общественного питания «Вкусно - и точка» - передал оплаченный товар курьеру для последующей доставки потребителю, однако истцу данный товар фактически передан не был.

Во исполнение определения суда компания Яндекс представила письменные объяснения (исх. № от 31.03.2026 и от 05.06.2026), согласно которым доставка заказов, оформленных посредством сервиса «Яндекс.Еда», осуществляется соответствующими доставщиками - партнерами сервиса и (или) привлеченными ими курьерами.

Из указанных ответов также следует, что зарегистрирован в качестве партнера сервиса «Яндекс.Еда» как плательщик налога на профессиональный доход (самозанятый) в соответствии с Федеральным законом от 27 ноября 2018 года № 422-ФЗ. Данные сведения подтверждены ООО «Яндекс.Такси».

Согласно сведениям Единого государственного реестра юридических лиц одним из видов экономической деятельности ООО «Яндекс.Еда» является розничная торговля по почте или по информационно-коммуникационной сети «Интернет» (код ОКВЭД 47.91).

Единственным участником (учредителем) ООО «ЯНДЕКС.ЕДА» является ООО «ЯНДЕКС.ДОСТАВКА ХОЛДИНГ».

В преамбуле Закона о защите прав потребителя дано разъяснение понятию владельца агрегатора, которым является организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 настоящего Закона и Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Как следует из общедоступных сведений, ООО «Яндекс.Еда» является владельцем интернет-ресурса eda.yandex.ru, посредством которого потребители получают возможность ознакомиться с предложениями продавцов, оформить заказ, выбрать способ его получения и оплаты, а также произвести предварительную оплату приобретаемых товаров.

Следовательно, ООО «Яндекс.Еда» осуществляет деятельность владельца агрегатора информации о товарах (услугах) в смысле Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Из информации, размещенной на официальных ресурсах группы компаний «Яндекс», следует, что функционал сервиса «Яндекс.Еда» включает: предоставление пользователям цифровой платформы (мобильного приложения и веб-сайта), содержащей сведения о ресторанах, магазинах и иных партнерах сервиса; обеспечение технической возможности формирования заказа, выбора товаров; указания адреса доставки и способа оплаты; организацию доставки заказов

посредством привлечения партнерских курьеров, партнерских служб доставки либо курьеров самих продавцов; предоставление партнерам программного обеспечения и иных сервисов для обработки заказов, размещения меню и продвижения товаров; прием и обработку платежей за приобретаемые товары.

Оценив совокупность представленных доказательств, суд приходит к выводу, что в рассматриваемых правоотношениях ООО «Яндекс.Еда» является владельцем программы для электронных вычислительных машин и интернет-платформы, посредством которых потребителю предоставляется возможность ознакомиться с предложениями продавцов, оформить заказ, заключить договор розничной купли-продажи и произвести предварительную оплату приобретаемого товара путем перечисления денежных средств владельцу агрегатора.

Следовательно, ООО «Яндекс.Еда» не ограничивается исключительно предоставлением информационной площадки, а осуществляет организацию процесса оформления и исполнения заказов, координирует взаимодействие между продавцами, курьерами (доставщиками) и потребителями, принимает оплату и обеспечивает функционирование всей цифровой инфраструктуры сервиса.

Именно ООО «Яндекс.Еда» воспринимается потребителем как организатор услуги доставки. Такое восприятие обусловлено характером деятельности общества, масштабом функционирования сервиса, использованием единого фирменного обозначения «Яндекс», оформлением заказа посредством принадлежащей обществу цифровой платформы, перечислением денежных средств владельцу агрегатора, а также последующим информационным сопровождением исполнения заказа (обработкой претензий и запросов по нему).

Указанные обстоятельства объективно формируют у потребителя обоснованное ожидание того, что именно лицо, принимающее оплату и организующее процесс исполнения заказа, несет предусмотренную законом ответственность в случаях ненадлежащего исполнения обязательств.

Дистанционным способом продажи товаров является продажа товаров через Интернет (в том числе, в онлайн-магазинах и с помощью владельцев агрегаторов информации о товарах) (абзац 13 преамбулы Закона РФ "О защите прав потребителей").

В соответствии с пунктом 13 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ 31.12.2020 N 2463, 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.

В соответствии с п. 2.2 ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий: товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок); потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Так, для владельцев агрегаторов информации о товарах (услугах) должна наступать ответственность за ненадлежащее исполнение договорных обязательств по договорам, заключенным с использованием их агрегаторов.

Как установлено судом и подтверждается материалами дела, посредством сервиса ООО «Яндекс.Еда» произвела предварительную оплату заказа стоимостью 1 840 руб., включая стоимость товара и сервисного сбора.

Вместе с тем оплаченный товар потребителю передан не был, что подтверждается объяснениями третьего лица, исследованной видеозаписью письменными доказательствами и сторонами по делу не оспаривается.

Кроме того, после нарушения срока доставки истец отказался от исполнения договора и обратился к ответчику с требованием о возврате уплаченных денежных средств, которое последним в добровольном порядке удовлетворено не было.

Таким образом, совокупность предусмотренных пунктом 2.2 статьи 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» условий, необходимых для возникновения обязанности владельца агрегатора вернуть потребителю сумму предварительной оплаты товара, в ходе судебного разбирательства нашла свое подтверждение.

При таких обстоятельствах требования о взыскании с ООО «Яндекс.Еда» стоимости предварительно оплаченного, но не переданного товара, а также сервисного сбора являются законными, обоснованными и подлежат удовлетворению.

Поскольку ответчиком обязательства по организации доставки товара надлежащим образом исполнены не были, оплаченный товар истцу не передан, а денежные средства добровольно не возвращены, с ООО «Яндекс.Еда» в пользу подлежит взысканию уплаченная по заказу денежная сумма в размере 1 840 руб.

Из материалов дела также следует, что истцом в адрес ответчика была направлена претензия о возврате денежных средств в размере 1 840 руб., которая оставлена без удовлетворения, что свидетельствует о несоблюдении ответчиком предусмотренного законом добровольного порядка удовлетворения требований потребителя и влечет применение последствий, установленных законодательством о защите прав потребителей.

Оценивая доводы ООО «Яндекс.Еда» о том, что его участие в спорных правоотношениях ограничивалось выполнением исключительно посреднических и информационно-технических функций владельца агрегатора, а ответственность за ненадлежащее исполнение доставки должна быть возложена непосредственно на курьера (доставщика товара) либо продавца товара, суд исходит из следующего.

В обоснование своей позиции ответчик ссылается на условия Пользовательского соглашения сервиса «Яндекс Еда» в редакции от 29 августа 2025 года, к которому, по утверждению общества, присоединилась посредством акцепта размещенной в сети Интернет публичной оферты, а также на положения договора о предоставлении удаленного доступа к сервису «Яндекс Еда», заключенного между ООО «Яндекс.Еда» и

Согласно преамбуле Пользовательского соглашения оно регулирует отношения между пользователем, сервисом «Яндекс Еда», ресторанами, магазинами и доставщиками, возникающие в связи с оформлением и исполнением заказов, а также использованием иных функциональных возможностей сервиса.

В соответствии с пунктом 3.1 Пользовательского соглашения сервис предоставляет пользователю возможность ознакомиться с размещенными на нем материалами, оформить заказ товара и его доставки у ресторана, магазина и (или) доставщика на условиях, определенных соответствующими лицами и размещенных на сервисе, а также воспользоваться иными функциями и услугами, предусмотренными параметрами заказа и условиями соглашения.

Пунктом 3.4 Пользовательского соглашения предусмотрено, что ООО «Яндекс.Еда» не является уполномоченной организацией по смыслу Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и не осуществляет рассмотрение и удовлетворение претензий пользователей, связанных с ненадлежащим качеством товара и (или) доставки, заказ которых был оформлен посредством сервиса.

Пунктами 3.20, 3.20.1, 3.20.2 и 3.21 соглашения установлено, что договор с рестораном или магазином считается заключенным в момент нажатия пользователем кнопки оплаты в форме оформления заказа, тогда как договор с доставщиком

заключается в момент определения конкретного лица, осуществляющего доставку товара. Нажатие пользователем соответствующей кнопки признается полным и безоговорочным акцептом договора с доставщиком, который будет определен сервисом в порядке, предусмотренном пунктом 3.23 соглашения.

Согласно пункту 4.7 Пользовательского соглашения прием денежных средств ООО «Яндекс.Еда» осуществляется в связи с тем, что общество является владельцем агрегатора информации о товарах и услугах и предоставляет техническую возможность оформления и оплаты заказа посредством сервиса. В предусмотренных соглашением случаях прием денежных средств, связанных с доставкой товара, осуществляется доставщиком либо привлеченным им третьим лицом.

Таким образом, исходя из буквального содержания Пользовательского соглашения, ООО «Яндекс.Еда» стремится разграничить собственную деятельность и деятельность продавцов и доставщиков, возлагая на последних ответственность за исполнение обязательств по передаче товара и осуществлению доставки.

Вместе с тем включение в соглашение условий о распределении обязанностей между владельцем агрегатора, продавцом и доставщиком само по себе не предопределяет правовую квалификацию фактически сложившихся отношений и не освобождает ответчика от ответственности, установленной императивными нормами закона.

Из представленных ответчиком документов также следует, что зарегистрированный в качестве плательщика налога на профессиональный доход, посредством акцепта публичной оферты присоединился к договору о предоставлении удаленного доступа к сервису «Яндекс Еда» в редакции от 28 августа 2025 года.

Согласно преамбуле данного договора он представляет собой предложение ООО «Яндекс.Еда» заключить с доставщиком гражданско-правовой договор о предоставлении удаленного доступа к сервису на установленных обществом условиях.

В соответствии с абзацем вторым пункта 3.8.3 договора ООО «Яндекс.Еда», действуя в качестве агента ресторана, осуществляет оплату доставки товара от имени и за счет ресторана по реквизитам доставщика и в сроки, установленные договором.

Пунктом 3.9 договора предусмотрено, что наличие либо отсутствие вины доставщика устанавливается ООО «Яндекс.Еда» самостоятельно с учетом сведений, полученных от пользователя, доставщика, ресторана, а также иной имеющейся информации. Принятое обществом решение имеет приоритетное значение и является обязательным для учета доставщиком.

В силу пункта 3.13 договора после завершения доставки, а также после приема наличных денежных средств от пользователя в предусмотренных договором случаях доставщик обязан не позднее одного часа направить ООО «Яндекс.Еда» подтверждение выполнения заказа.

Пунктом 4.3.2 договора на доставщика возложена обязанность при подготовке, создании и изменении материалов соблюдать требования ООО «Яндекс.Еда», условия их размещения на сервисе, а также применимые требования законодательства, включая законодательство о рекламе, защите конкуренции, интеллектуальной собственности и защите прав потребителей.

Согласно пункту 4.3.12 договора доставщик обязан соблюдать стандарты сервиса, утвержденные ООО «Яндекс.Еда» и размещенные в сети Интернет, а также обеспечить их соблюдение лицами, непосредственно участвующими в исполнении доставки.

Пунктом 5.1.1 договора определено, что стоимость услуг ООО «Яндекс.Еда» для доставщика включает вознаграждение за исполнение поручения и стоимость дополнительных услуг, предусмотренных сервисными условиями.

Совокупность приведенных положений свидетельствует о том, что ООО «Яндекс.Еда» не ограничивается предоставлением доставщику технически нейтрального доступа к информационному ресурсу.

Общество определяет правила взаимодействия доставщика с сервисом, устанавливает обязательные стандарты исполнения заказов, получает и обрабатывает сведения о ходе доставки, самостоятельно оценивает наличие либо отсутствие вины доставщика, принимает обязательные для него решения, участвует в расчетах и обеспечивает организационное сопровождение исполнения заказа.

Следовательно, содержание правоотношений между ответчиком и доставщиком указывает на наличие у ООО «Яндекс.Еда» существенного организационного и информационного контроля над процессом доставки.

В соответствии с пунктом 1 статьи 2 Гражданского кодекса Российской Федерации гражданское законодательство определяет правовое положение участников гражданского оборота и регулирует договорные и иные обязательственные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников.

Согласно пункту 1 статьи 432 Гражданского кодекса Российской Федерации договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой форме достигнуто соглашение по всем его существенным условиям.

В силу статьи 307 Гражданского кодекса Российской Федерации одно лицо - должник - обязано совершить в пользу другого лица - кредитора - определенное действие, в том числе передать имущество, выполнить работу, оказать услугу или уплатить денежные средства, а кредитор вправе требовать исполнения соответствующей обязанности.

Обязательства возникают из договоров и иных сделок, вследствие причинения вреда, неосновательного обогащения, а также по другим основаниям, предусмотренным законом.

При установлении, исполнении и после прекращения обязательства его участники обязаны действовать добросовестно, учитывать права и законные интересы друг друга, взаимно оказывать необходимое содействие для достижения цели обязательства и предоставлять требуемую информацию.

Согласно статьям 309 и 310 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с их условиями и требованиями закона. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, кроме случаев, предусмотренных законом или иным правовым актом.

При квалификации договора и разрешении вопроса о применении к нему правил об отдельных видах обязательств необходимо учитывать не формальное наименование договора или его отдельных положений, а действительное содержание прав и обязанностей сторон, экономическую цель соглашения и фактически сложившуюся модель их взаимодействия.

В соответствии с пунктом 47 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 декабря 2018 года № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора» правовая квалификация договора осуществляется независимо от присвоенного ему сторонами наименования, названий его участников и обозначенного ими способа исполнения обязательств.

Согласно пункту 49 названного постановления, если из содержания договора невозможно определить, к какому предусмотренному законом или иным правовым актом виду он относится либо какие договорные элементы в нем содержатся, права и обязанности сторон устанавливаются путем толкования условий договора с учетом существа возникших отношений.

Вместе с тем, следует учитывать, что Закон о защите прав потребителей направлен на защиту слабой стороны и недопустимость злоупотребления договорными конструкциями между потребителями, владельцами агрегаторов и продавцами, исполнителями.

Таким образом, суд не связан формулировками, посредством которых стороны обозначили договор и собственный статус в нем, и обязан определить юридическую

природу соглашения исходя из совокупности его условий, фактического поведения сторон и экономической цели правоотношений.

Исследовав содержание Пользовательского соглашения, порядок оформления заказа, механизм оплаты, организацию доставки и фактическую роль ООО «Яндекс.Еда» в исполнении заказа, суд приходит к выводу, что сложившиеся между обществом и отношения не сводились исключительно к предоставлению информационных либо технических услуг.

Посредством принадлежащего ответчику сервиса истец получила возможность выбрать продавца и товар, сформировать заказ, указать адрес доставки, произвести оплату, получить сведения о доставщике, отслеживать исполнение заказа и обращаться в службу поддержки.

ООО «Яндекс.Еда», в свою очередь, обеспечивало функционирование единого механизма оформления и исполнения заказа, принимало участие в расчетах, предоставляло доставщику доступ к сведениям о заказе, устанавливало обязательные стандарты его исполнения и осуществляло последующий контроль.

Поэтому заключенное между истцом и ответчиком соглашение по своей юридической природе является смешанным договором, содержащим элементы договора возмездного оказания услуг по организации доставки товара, а также посреднического договора, в рамках которого ООО «Яндекс.Еда» обеспечивало взаимодействие между потребителем, продавцом и доставщиком.

К отношениям сторон подлежат применению в соответствующих частях нормы о договорах, элементы которых содержатся в таком соглашении, если иное не следует из существа смешанного договора или соглашения сторон.

При этом предусмотренное Пользовательским соглашением указание на то, что непосредственными сторонами договора купли-продажи и договора доставки являются продавец и доставщик, не опровергает самостоятельной обязанности ООО «Яндекс.Еда» надлежащим образом оказать потребителю услуги по организации и сопровождению исполнения заказа.

Условия Пользовательского соглашения, посредством которых ООО «Яндекс.Еда» заявляет об отсутствии у него ответственности за качество товара и доставки и о нераспространении на спорные правоотношения сторон Закона от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»; не могут толковаться как безусловно освобождающие общество от любой ответственности перед потребителем.

Свобода договора не является абсолютной и осуществляется в пределах, установленных законом. Стороны не вправе своим соглашением исключить либо ограничить ответственность в случаях, когда соответствующая обязанность или ответственность установлены императивными нормами.

В отношениях с участием гражданина-потребителя условия договора подлежат оценке с учетом специального правового регулирования, направленного на защиту экономически и информационно более слабой стороны.

Формальное включение в Пользовательское соглашение положений о самостоятельной ответственности продавца или доставщика не может служить основанием для освобождения ООО «Яндекс.Еда» от исполнения собственных обязательств, фактически принятых им в рамках организации заказа и доставки, а также от обязанностей, непосредственно возложенных на владельца агрегатора Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Иное позволяло бы профессиональному участнику рынка посредством заранее сформулированного договора присоединения произвольно перераспределять предусмотренные законом риски на потребителя и привлеченных исполнителей, сохраняя при этом фактический контроль над оформлением, оплатой и исполнением заказа.

Такой подход не соответствовал бы принципам добросовестности, надлежащего исполнения обязательств и обеспечения эффективной защиты прав потребителя.

Принимая во внимание фактическое содержание правоотношений, совокупность функций, осуществляемых ООО «Яндекс.Еда», степень его

организационного контроля над доставкой, участие в приеме и распределении денежных средств, а также сформированное у потребителя разумное представление о роли ответчика, суд отклоняет доводы общества о том, что его статус владельца агрегатора и условия Пользовательского соглашения безусловно исключают ответственность перед истцом.

ООО «Яндекс.Еда» несет самостоятельную ответственность за ненадлежащее оказание принятых на себя услуг по организации исполнения заказа, а также за неисполнение обязанностей, прямо установленных в отношении владельца агрегатора законодательством о защите прав потребителей.

Так в соответствии с пунктом 1 статьи 779 и пунктом 1 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, то есть совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность, а заказчик — оплатить оказанные ему услуги в сроки и порядке, предусмотренные договором.

По смыслу пункта 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, несет ответственность за нарушение обязательства, если не докажет, что его надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

К обстоятельствам непреодолимой силы не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие необходимых для исполнения товаров или денежных средств, а также неправомерные либо ненадлежащие действия лиц, привлеченных должником к исполнению обязательства.

Аналогичный правовой подход следует из пункта 8 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 года № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств».

Кроме того, согласно пункту 4 статьи 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель освобождаются от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства только в том случае, если докажут, что такое нарушение произошло вследствие непреодолимой силы либо по иным предусмотренным законом основаниям.

Следовательно, действия или бездействие курьера, партнера, подрядчика либо иного лица, привлеченного профессиональным участником рынка (агрегатором) к исполнению принятого перед потребителем обязательства, сами по себе не могут рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы и не освобождают такого участника от ответственности перед потребителем.

По договору возмездного оказания услуг исполнитель отвечает не только за формальное совершение предусмотренных договором действий, но и за соответствие своей деятельности той цели и тому полезному результату, на достижение которых разумно рассчитывал заказчик при заключении договора.

Предпринимательский риск исполнителя состоит, в частности, в необходимости надлежащим образом организовать собственную деятельность, подобрать лиц, привлекаемых к исполнению обязательства, установить эффективный контроль за их действиями и обеспечить достижение предусмотренной договором цели.

При возникновении спора о качестве оказанных услуг суду надлежит установить, проявил ли исполнитель ту степень заботливости, осмотрительности и профессионализма, которая при сопоставимых обстоятельствах могла разумно ожидаться от профессионального участника соответствующего рынка.

При этом подлежит оценке не только формальное выполнение исполнителем отдельных действий, но и то, были ли предприняты им меры достаточными для

достижения цели обязательства и имели ли оказанные услуги реальную потребительскую ценность для заказчика.

Само по себе включение в договор условия об ограничении ответственности исполнителя не во всех случаях противоречит закону. Вместе с тем такое условие не может применяться вопреки императивным требованиям законодательства, а также в случаях, когда нарушение исполнителя затрагивает существо обязательства и лишает заключение договора полезного смысла для заказчика.

Как разъяснено в пункте 7 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 года № 7, при рассмотрении вопроса о допустимости ограничения ответственности суд обязан учитывать существо обязательства, обстоятельства его нарушения, характер поведения должника и требования добросовестности.

В пункте 26 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2025), утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 25 апреля 2025 года, сформулирован правовой подход, согласно которому исполнитель по договору возмездного оказания услуг не вправе ссылаться на оговорку об исключении или ограничении ответственности, если выполненные им действия либо осуществленная деятельность были настолько непрофессиональными и ненадлежащими, что затронули само существо обязательства и лишили заключенный договор полезного смысла для заказчика.

Применительно к обстоятельствам настоящего дела полезный результат услуг состоял не в предоставлении потребителю абстрактного доступа к цифровому сервису как таковому, а в обеспечении оформления, оплаты и исполнения заказа, конечной целью которого являлось получение потребителем оплаченного товара по указанному им адресу.

Предоставление доступа к приложению, передача сведений о заказе курьеру и совершение иных технических действий не могли сами по себе составлять самостоятельную потребительскую ценность для истца, если оплаченный товар в конечном итоге не был ему передан.

Поэтому недоставка товара, последующая утрата либо утилизация заказа и невозвращение уплаченных денежных средств свидетельствуют о недостижении основной хозяйственной и потребительской цели спорных правоотношений.

При таких обстоятельствах ссылка ответчика на условия Пользовательского соглашения, исключающие либо существенно ограничивающие его ответственность за действия привлеченного доставщика, не может быть признана достаточным основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя.

С учетом характера спорных правоотношений бремя доказывания обстоятельств, освобождающих ответчика от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, возлагается на ООО «Яндекс.Еда» как на профессионального участника рынка и экономически более сильную сторону правоотношения.

Согласно пункту 28 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» обязанность доказать обстоятельства, освобождающие от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе за причинение вреда, лежит на продавце, изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации, уполномоченном индивидуальном предпринимателе или импортере.

Такое распределение процессуального бремени обусловлено объективным информационным и экономическим неравенством сторон.

Потребитель не располагает сведениями о внутреннем устройстве цифрового сервиса, порядке распределения заказов, содержании договоров между агрегатором, продавцом и доставщиком, применяемых алгоритмах контроля, основаниях списания либо утилизации заказов, а также о движении денежных средств между профессиональными участниками соответствующих отношений.

Именно ответчик обладал возможностью представить доказательства, позволяющие установить порядок исполнения спорного заказа, причины его недоставки, местонахождение товара после ухода курьера с адреса истца, основания его возможной утилизации, содержание взаимодействия с доставщиком, а также принятые обществом меры по предотвращению и устранению допущенного нарушения.

Между тем убедительных доказательств того, что недоставка товара произошла вследствие непреодолимой силы, по вине потребителя либо по иной предусмотренной законом причине, освобождающей ответчика от ответственности, ООО «Яндекс.Еда» не представило.

Напротив, из объяснений курьера следует, что он по собственной инициативе отказался подниматься к квартире истца вследствие неработоспособности лифта, покинул адрес доставки, а дальнейшую судьбу переданного ему товара достоверно пояснить не смог, допустив возможность его самостоятельной утилизации.

Указанные обстоятельства относятся к сфере организации и контроля исполнения заказов со стороны ответчика и не могут возлагать неблагоприятные имущественные последствия на потребителя.

В силу пункта 1 статьи 996 Гражданского кодекса Российской Федерации вещи, поступившие к комиссионеру от комитента либо приобретенные комиссионером за счет комитента, являются собственностью комитента.

Согласно пункту 1 статьи 998 Гражданского кодекса Российской Федерации комиссионер отвечает перед комитентом за утрату, недостачу или повреждение находящегося у него имущества комитента.

При квалификации спорного соглашения как смешанного договора, содержащего в том числе элементы комиссионного обязательства, приведенные нормы подлежат применению к соответствующей части отношений сторон постольку, поскольку это не противоречит существу возникшего обязательства.

Следовательно, лицо, принявшее участие в организации приобретения и передачи товара потребителю, не вправе освобождаться от ответственности за утрату находящегося в сфере его организационного контроля имущества исключительно со ссылкой на то, что непосредственные действия с товаром совершались привлеченным курьером.

Доводы ответчика об отсутствии противоправности в действиях по утилизации товара не могут быть признаны обоснованными.

После оплаты заказа и его передачи курьеру для доставки истцу товар не мог быть произвольно уничтожен, присвоен, списан либо утилизирован без предусмотренных законом или договором оснований и без надлежащего урегулирования имущественных последствий с потребителем.

Ответчиком не представлены доказательства того, что истец отказалась принять заказ, распорядилась об его утилизации либо совершила иные действия, которые могли бы служить законным основанием для прекращения обязательства по передаче товара без возврата его стоимости.

При таких обстоятельствах утрата либо утилизация товара после его передачи привлеченному доставщику относится к сфере ответственности ООО «Яндекс.Еда» как лица, организовавшего исполнение заказа и осуществлявшего контроль за действиями доставщика.

Признавая свободу договора одним из основных начал гражданского законодательства, Гражданский кодекс Российской Федерации одновременно устанавливает обязанность участников гражданских правоотношений действовать добросовестно.

В соответствии с пунктами 1, 3 и 4 статьи 1 Гражданского кодекса Российской Федерации при установлении, осуществлении и защите гражданских прав, а также при исполнении обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно; никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения.

Свобода договора не является абсолютной и не предполагает возможности произвольного отступления от императивных норм закона, нарушения баланса интересов сторон либо лишения одной из них предусмотренных законодательством гарантий.

Особые ограничения свободы договора установлены в отношениях с участием гражданина-потребителя, который является экономически и информационно более слабой стороной.

Согласно пункту 1 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» недопустимыми являются условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Такие условия являются ничтожными.

Президиум Верховного суда в пункте 6 Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 19.10.2022) указал, что ответственность исполнителя (продавца, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за ненадлежащее исполнение своих обязанностей перед потребителем может быть ограничена только законом. А условие договора об ограничении ответственности должника, в данном случае - агрегатора, ничтожно, если нарушает законодательный запрет, к которому относится также запрет на внесение в договор условий, ущемляющих права гражданина-потребителя.

Данный вывод содержится и в определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 29.03.2022 N 48-КГ22-1-К7.

Следовательно, условия договора присоединения, освобождающие профессионального участника рынка от установленной законом ответственности, возлагающие на потребителя не предусмотренные законом риски либо необоснованно затрудняющие восстановление нарушенного права, применению не подлежат.

Само по себе именование ООО «Яндекс.Еда» исключительно владельцем агрегатора - или информационным посредником не изменяет фактического содержания осуществляемой им деятельности и не исключает применения к нему тех норм закона, которым соответствуют реально выполняемые обществом функции.

Как следует из материалов дела, Пользовательское соглашение сервиса «Яндекс.Еда» представляет собой стандартную договорную форму, заранее разработанную ООО «Яндекс.Еда» и предназначенную для неоднократного применения в отношениях с неопределенным кругом пользователей.

Потребитель не участвовал в формировании отдельных условий соглашения и обладал возможностью лишь принять их в целом либо отказаться от использования сервиса.

В соответствии с пунктом 1 статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Ответчик не представил доказательств того, что условия спорного соглашения являлись предметом индивидуальных переговоров с , либо что истец имела реальную возможность повлиять на их содержание.

В материалы дела не представлены преддоговорная переписка, протокол разногласий, сведения об индивидуальном согласовании условий ответственности или иные доказательства, опровергающие присоединительный характер договора.

При этом в силу абзаца второго статьи 431 Гражданского кодекса Российской Федерации, если условие договора остается неясным и установить действительную общую волю сторон иным способом невозможно, оно подлежит толкованию в пользу контрагента стороны, подготовившей проект договора либо предложившей соответствующую формулировку.

Как разъяснено в пункте 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 декабря 2018 года № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора», пока не доказано иное, предполагается, что такой стороной является лицо, профессионально осуществляющее деятельность в соответствующей сфере и обладающее необходимыми специальными познаниями.

Следовательно, неясные, противоречивые либо допускающие неоднозначное толкование положения Пользовательского соглашения должны истолковываться не в пользу ООО «Яндекс.Еда», сформулировавшего соответствующие условия, а в пользу присоединившегося к ним потребителя.

Российское гражданское законодательство устанавливает повышенный стандарт ответственности и осмотрительности для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность.

Такой стандарт вытекает из пункта 3 статьи 401 и статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации и предполагает обязанность профессионального участника рынка учитывать характер осуществляемой деятельности, предвидеть обычные предпринимательские риски, надлежащим образом выбирать контрагентов и организовывать контроль за их действиями.

Несоблюдение указанного стандарта влечет возложение на предпринимателя неблагоприятных имущественных последствий. Аналогичный подход отражен в определении Верховного Суда РФ от года №

Конституционный Суд Российской Федерации в постановлении от 3 апреля 2023 года № 14-П также указал на объективное превосходство профессионального продавца над потребителем, обусловленное наличием у предпринимателя специальных знаний, опыта, организационных и информационных возможностей, позволяющих ему определять условия сделки и порядок доведения информации до покупателя.

Профессиональный участник рынка, предлагающий потребителю заранее разработанные условия договора, не может не учитывать свое экономическое и информационное преимущество и использовать его для фактического освобождения от риска ненадлежащего исполнения обязательств.

ООО «Яндекс.Еда», осуществляя профессиональную деятельность в сфере организации оформления и доставки заказов, обладало возможностью самостоятельно определять содержание Пользовательского соглашения, устанавливать правила допуска доставщиков к сервису, стандарты исполнения заказов, порядок контроля и меры ответственности партнеров.

При этом спорные договорные положения сформулированы таким образом, что общество, сохраняя организационный и информационный контроль над исполнением заказа, стремится исключить собственную ответственность за его конечный результат, полностью возложив соответствующие риски на продавца, доставщика и потребителя.

Такое распределение рисков создает существенный дисбаланс прав и обязанностей сторон, поскольку потребитель обязан произвести оплату через организованный ответчиком сервис, однако в случае недоставки товара должен самостоятельно определять конкретного ответственного субъекта среди нескольких профессиональных участников правоотношений, содержание договорных связей между которыми ему неизвестно.

Между тем внутреннее распределение функций и ответственности между владельцем сервиса, продавцом и доставщиком не должно ухудшать установленное законом положение потребителя и препятствовать возврату денежных средств за не переданный ему товар.

В силу пункта 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.

Само по себе заявление участником процесса правовой позиции, впоследствии признанной судом ошибочной, не свидетельствует о злоупотреблении правом.

Вместе с тем суд вправе оценить поведение стороны как недобросовестное, если установит, что она, пользуясь своим профессиональным и экономическим преимуществом, формально конструирует договорные отношения таким образом, чтобы сохранить фактический контроль над оказанием услуги и получение экономической выгоды, одновременно исключив для себя предусмотренные законом неблагоприятные последствия ненадлежащего исполнения обязательства.

Доводы ООО «Яндекс.Еда» о полном отсутствии у него какой-либо связи с процессом доставки опровергаются исследованными условиями Пользовательского соглашения, договором с доставщиком и установленными судом обстоятельствами исполнения заказа.

Общество обеспечивало прием и обработку заказа, его оплату, предоставление сведений доставщику, установление обязательных стандартов его деятельности, получение информации о выполнении заказа и разрешение вопросов о наличии вины курьера.

Поэтому стремление ответчика представить собственную деятельность как исключительно техническую и полностью устранившись от имущественных последствий утраты оплаченного товара не соответствует фактически осуществляемым им функциям и принципу добросовестности.

Сходный правовой подход к оценке договорных конструкций, используемых профессиональными участниками оборота (агрегаторами) для формального исключения собственной ответственности при сохранении фактического контроля над исполнением обязательства, отражен в определениях Верховного Суда РФ от 19 июня 2023 года № _____ и от 30 августа 2023 года № _____.

На основании изложенного суд приходит к выводу, что предусмотренные Пользовательским соглашением условия об исключении либо ограничении ответственности ООО «Яндекс.Еда» не подлежат применению в той мере, в какой они противоречат императивным положениям законодательства о защите прав потребителей, освобождают ответчика от ответственности за ненадлежащее исполнение собственных обязательств либо возлагают на потребителя риски действий лиц, привлеченных обществом к исполнению заказа.

Ответчиком не доказано наличие обстоятельств, освобождающих его от ответственности. Недоставка товара, его последующая утрата или утилизация и невозвращение потребителю уплаченных денежных средств относятся к сфере предпринимательского риска ООО «Яндекс.Еда» и не могут влечь неблагоприятные имущественные последствия для _____.

Оценивая конструкцию складывающихся между истцом (потребителем) продавцом товара агрегатором и курьером (доставщиком) взаимосвязанных правоотношений суд считает необходимым отметить следующее.

Возможность возложения гражданско-правовой ответственности на владельца агрегатора перед потребителем при наличии предусмотренных законом оснований неоднократно подтверждалась судебной практикой, в том числе определением Верховного Суда Российской Федерации от 9 января 2018 года № _____ определением Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 5 марта 2026 года № _____ и др.

Как следует из содержания правоотношений, возникших между ООО «Яндекс.Еда» и _____ исполнение обязательства по доставке приобретенного товара предполагалось с привлечением третьих лиц, непосредственно не поименованных в соглашении с потребителем. При этом организацию взаимодействия с такими лицами, предоставление им доступа к сведениям о заказе и фактическое определение доставщика осуществляло ООО «Яндекс.Еда» посредством принадлежащего ему цифрового сервиса.

Истец самостоятельного выбора курьера не осуществляла, в договорные отношения с ним не вступала, условия оказания им услуг не согласовывала и возможности контролировать его действия не имела. Сведения о конкретном лице,

которому будет поручена доставка, стали доступны потребителю лишь в процессе исполнения заказа и не свидетельствовали о заключении между истцом и курьером самостоятельного договора.

При таких обстоятельствах у добросовестного потребителя объективно могло сформироваться обоснованное представление о том, что услуга по организации и осуществлению доставки оказывается ООО «Яндекс.Еда», а курьер является лицом, привлеченным обществом к исполнению принятого им обязательства.

Такое восприятие обусловлено совокупностью обстоятельств оформления заказа: использованием принадлежащего ответчику сайта и мобильного приложения, размещением на них предложений продавцов, предоставлением возможности сформировать заказ, указать адрес доставки, выбрать способ оплаты, произвести оплату через сервис, отслеживать перемещение курьера и взаимодействовать со службой поддержки ООО «Яндекс.Еда».

Следовательно, для потребителя весь процесс приобретения и доставки товара представлял собой единую услугу, организованную ООО «Яндекс.Еда», тогда как внутреннее распределение обязанностей между владельцем агрегатора, продавцом, партнером сервиса и курьером находилось вне сферы контроля истца и не могло быть ему достоверно известно.

По смыслу разъяснений, содержащихся в пункте 18 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 июня 2018 года № 26 «О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции», лицо, к которому клиент обращается для заключения договора доставки груза, отвечает за вред, причиненный в процессе доставки, если оно заключило договор от своего имени либо если из обстоятельств его заключения, в том числе из содержания информации на сайте, рекламных материалов и переписки сторон, у добросовестного гражданина-потребителя могло сложиться мнение, что договор заключается непосредственно с этим лицом, а фактический перевозчик является его работником либо иным привлеченным им исполнителем (пункт 3 статьи 307, статьи 403 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьи 8, 9 Закона о защите прав потребителей).

Хотя названные разъяснения сформулированы применительно к правоотношениям по перевозке грузов, содержащийся в них правовой подход может быть учтен при оценке отношений, связанных с организацией доставки предварительно оплаченного товара, поскольку в обоих случаях юридически значимым является восприятие добросовестным потребителем лица, принявшего заказ и организовавшего его исполнение, как непосредственного контрагента.

В соответствии со статьей 403 Гражданского кодекса Российской Федерации должник отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства третьими лицами, на которых было возложено его исполнение, если законом не установлено, что ответственность несет непосредственно являющееся исполнителем третье лицо.

Из приведенной нормы следует, что привлечение должником третьего лица к фактическому исполнению обязательства само по себе не прекращает обязательственных отношений между должником и кредитором и не освобождает должника от ответственности за действия привлеченного им исполнителя.

Возложение исполнения обязательства по доставке на курьера являлось результатом организационных действий ООО «Яндекс.Еда», предоставившего доставщику сведения о заказе и доступ к его исполнению посредством цифровой платформы. Поэтому неблагоприятные последствия ненадлежащего исполнения привлеченным лицом обязанности по передаче товара потребителю не могут быть возложены исключительно на истца.

Иное толкование фактически означало бы, что профессиональный участник рынка, самостоятельно формирующий модель взаимодействия с продавцами и доставщиками, принимающий участие в оформлении и оплате заказов и контролирующей информационную инфраструктуру их исполнения, мог бы

освободиться от ответственности исключительно посредством ссылки на самостоятельный гражданско-правовой статус привлеченного курьера.

Такой подход противоречил бы существу законодательства о защите прав потребителей, направленного на предоставление повышенных гарантий гражданину как экономически и информационно более слабой стороне правоотношений.

Потребитель, оформляющий заказ через цифровой сервис, как правило, не располагает сведениями о структуре договорных отношений между владельцем агрегатора, продавцом, службами доставки и конкретными курьерами, не имеет доступа к заключенным между ними договорам, сведениям о распределении денежных потоков и условиях возложения ответственности.

Вследствие указанного информационного неравенства возложение на потребителя обязанности самостоятельно устанавливать конкретное лицо, ответственное за утрату или недоставку товара, а также содержание внутренних правоотношений между профессиональными участниками рынка приводило бы к неоправданному затруднению судебной защиты.

Договор розничной купли-продажи товара, соглашение об использовании цифрового сервиса и отношения по организации доставки обладают в рассматриваемом случае единой экономической целью - приобретением и получением потребителем заказанного товара. Указанные правоотношения фактически образуют взаимосвязанный комплекс, в котором каждый из участников обеспечивает отдельный этап исполнения единого потребительского заказа.

Учет экономической и функциональной взаимосвязанности таких отношений является необходимым условием обеспечения справедливого баланса интересов их участников и предоставления потребителю эффективной, а не формальной судебной защиты.

Недостаточный учет указанной взаимосвязанности позволял бы профессиональному участнику рынка уклоняться от неблагоприятных имущественных последствий ненадлежащего исполнения заказа посредством распределения отдельных функций между юридически самостоятельными лицами, содержание отношений с которыми потребителю неизвестно.

Вместе с тем само по себе участие нескольких лиц в оформлении и исполнении заказа не является безусловным основанием для возложения на них солидарной ответственности. Такая ответственность может наступать лишь в случаях, прямо предусмотренных законом или договором, а также при доказанности совместного причинения вреда либо неделимости соответствующего обязательства.

В частности, согласно статьям 322 и 1080 Гражданского кодекса Российской Федерации солидарная ответственность нескольких лиц может возникнуть при совместном причинении вреда, если установлены согласованность либо взаимосвязанность их действий, наличие общего вредоносного результата и причинная связь между действиями каждого из них и наступившими последствиями.

В рассматриваемом случае разрешение вопроса о солидарной ответственности всех лиц, участвовавших в исполнении заказа, не является необходимым, поскольку предъявленные истцом требования основаны прежде всего на неисполнении ООО «Яндекс.Еда» установленной законом обязанности владельца агрегатора вернуть сумму предварительной оплаты за товар, который не был передан потребителю.

Суд также учитывает, что в договорных отношениях с курьером не состояла, самостоятельного поручения на доставку ему не давала, существенных условий соответствующего обязательства с ним не согласовывала и оплату непосредственно ему не производила.

В силу пункта 3 статьи 308 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательство не создает обязанностей для лиц, не участвующих в нем в качестве сторон. Вместе с тем данное положение не освобождает должника от ответственности перед кредитором в случае, когда исполнение обязательства было возложено должником на третье лицо по правилам статьи 403 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Таким образом, отсутствие непосредственных договорных отношений между истцом и курьером не исключает ответственности ООО «Яндекс.Еда» перед потребителем, а, напротив, подтверждает, что курьер выступал лицом, привлеченным к исполнению обязательства в рамках созданной и контролируемой ответчиком организационной модели доставки.

При таких обстоятельствах ООО «Яндекс.Еда» несет перед ответчиком ответственность за ненадлежащее исполнение обязательства по доставке оплаченного товара курьером, которому общество предоставило возможность принять и исполнить соответствующий заказ.

Возможная вина курьера, партнера сервиса либо иного лица, непосредственно участвовавшего в исполнении заказа, не освобождает ООО «Яндекс.Еда» от исполнения обязанности перед потребителем.

Однако, при наличии предусмотренных законом оснований и надлежащих доказательств ООО «Яндекс.Еда» не лишено права предъявить самостоятельное регрессное требование к курьеру, доставщику, партнеру, подрядчику либо иному лицу, по вине которого общество понесло соответствующие имущественные потери.

Внутреннее распределение ответственности между профессиональными участниками рассматриваемых правоотношений не должно ухудшать положение потребителя и препятствовать восстановлению его нарушенного права на возврат денежных средств, уплаченных за не переданный ему товар.

Также истцом были заявлены производные (факультативные) от основного требования о взыскании денежной компенсации морального вреда и санкций (пени и штрафа).

Поскольку в ходе рассмотрения дела было установлено нарушение со стороны ООО «Яндекс.Еда» прав Истца, выразившееся в неисполнении обязательства по возврату полученных от потребителя денежных средств за непоставленный товар, что повлекло для потребителя необходимость обращения в суд за защитой нарушенных прав, суд приходит к выводу о наличии оснований для взыскания в пользу Истца компенсации морального вреда и санкций, предусмотренных ст. ст. 13, 15 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Согласно п. 1 ст. 13 Закона о защите прав потребителей за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Удовлетворение судом требования потерпевшего - физического лица о взыскании предоплаты уплаченной по договору, не исключает присуждения предусмотренных Законом о защите прав потребителей неустоек и штрафов, основанием для присуждения которых является ненадлежащее исполнение услугодателем возложенных на него обязательств.

При том, что штраф и неустойка имеют различную фактическую основу и различное предназначение.

Согласно правовому подходу, сформулированному в Обзоре судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 2 (2016), утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 06.07.2016 (раздел "Обязательственное право", вопрос N 2), не может служить основанием для отказа в иске о взыскании суммы санкции за неисполнение или ненадлежащее исполнение денежного обязательства ее неправильная правовая квалификация истцом.

Как следует из содержания статьи 31 Закона о защите прав потребителей, требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотрены пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежащих удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В срок до (дата) (в течение 10 дней) требования истца о возврате денежных средств, добровольно удовлетворены не были.

В соответствии с часть 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

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 (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Таким образом, неустойка за период с 20.10.2025 г. до 29.06.2026 (1 840 руб. * 3% * 252 дней) составила 13 910,4 руб., при этом в силу указанных выше норм закона, неустойка не может превышать в данном случае сумму 1 840 руб.

В соответствии со ст. 15 Закона о защите прав потребителей», а также ст. 151 ГК РФ 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.

Согласно разъяснениям, содержащимся в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 г. 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.

Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме (ст. 1101 ГК РФ).

Учитывая, что факт нарушения прав потребителя установлен судом, с учетом фактических обстоятельств дела, характера допущенных ответчиком нарушений прав истца суд определил размер компенсации морального вреда с учетом принципов разумности и справедливости в сумме 2 000 руб.

В силу требований пункта 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей, а также пункта 46 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" 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.

Аналогичная позиция приведена в пункте 11 Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 19.10.2022).

Таким образом, при взыскании с агрегатора в пользу потребителя денежных сумм, связанных с восстановлением нарушенных прав последнего, в силу прямого указания закона суд должен разрешить вопрос о взыскании с виновного лица штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Принимая во внимание, что обращение истца в суд за защитой нарушенного права вызвано именно неисполнением ответчиком добровольно требований потребителя о возврате денежных средств в виде предоплаты за товар, суд считает необходимым взыскать с Общества в пользу истца штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 2 840 рублей, $(1840+1840+2000) \times 50\%$.

Законных оснований для снижения суммы штрафа суд не усматривает.

Доводы представителя ответчика об отсутствии оснований для удовлетворения требований истца о компенсации морального вреда, санкций также отклоняются судом, поскольку факт нарушения прав истца как потребителя нашел свое подтверждение.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 194 - 199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

р е ш и л:

Исковые требования к ООО «Яндекс.Еда» о взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Яндекс.Еда» (ИНН 9705114405) в пользу (ИНН) денежные средства, уплаченные за товар в размере 1 840 рублей, неустойку с 20.10.2025 г. по 29.06.2026 г. в размере 1 840 рублей, денежную компенсацию морального вреда в размере 2 000 рублей, штраф в размере 2 840 рублей.

В удовлетворении остальной части исковых требований о взыскании компенсации морального вреда свыше 2 000 рублей - отказать.

Взыскать с ООО «Яндекс.Еда» (ИНН 9705114405) в бюджет муниципального образования город-герой Волгоград государственную пошлину в размере 7 000 руб.

Решение мирового судьи может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме через мирового судью в Дзержинский районный суд г. Волгограда.

Мотивированное решение в окончательной форме изготовлено 15.07.2026 г.

Мировой судья:



Цыцулина М.А.