Дело №

Р Е Ш Е Н И Е

Именем Российской Федерации

23 ноября 2021 года г. Нижний Новгород

Советский районный суд г.Нижнего Новгорода в составе председательствующего судьи Толмачевой С.С., при секретаре Сотниковой Т.Е.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению Голованова Андрея Веньяминовича к ПАО «Мегафон» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

Голованов А.В. обратился в суд с иском к ПАО "Мегафон" (Центральному филиалу) о защите прав потребителя, указав, что (дата) между ним (истцом Головановым А.В.) и ответчиком ПАО «Мегафон» заключен договор об оказании услуг связи, на имя Голованова А.В. зарегистрирован абонентский номер №..., в соответствии с заявлением о переносе абонентского номера от М в Мегафон. Договор об оказании услуг связи истец заключил исключительно для своих личных нужд. При заключении договора истцом выбран тарифный план «Включайся! Пиши», условия которого размещены на сайте ответчика.

Истец отмечает, что заключенный между сторонами договор является абонентским. Определяющим признаком конструкции абонентского договора является периодическое внесение заранее оговоренной платы или иное заранее определенное предоставление за право требовать исполнения обязательства.

При заключении с ответчиком договора об оказании услуг связи истец руководствовался положениями закона, и исходил из того, что оговоренную фиксированную сумму абонентской платы 250 руб. 00 коп. он должен будет вносить 1 раз в расчетный период, то есть 1 раз в месяц, а не ранее, и не по частям. Следовательно, если абонент уплатил абонентскую плату 250 руб. 00 коп. при заключении договора (дата), то следующий расчетный период должен наступить (дата). До наступления этой даты абонент вносить какие-либо платежи за услуги не обязан.

Во исполнение своих обязательств по договору при заключении договора, Голованов А.В. внес аванс, на открытый ему ответчиком лицевой счет, в сумме 252 руб. 20 коп. Таким образом, на момент заключения договора об оказании услуг связи от (дата) Голованов А.В. свои обязательства по названному договору выполнил надлежащим образом и в полном объеме.

В исковом заявлении Голованов А.В. указывает, что ответчик свои обязательства по договору об оказании услуг связи от (дата) не исполнил, а именно:

Ответчик нарушил взятые на себя по договору обязательства тем, что (дата), т.е. по истечении 14 дней, ссылаясь на недостаточный объем средств на лицевом счете Голованова А.В. (остаток 148 руб. 29 коп.), в одностороннем порядке, отказывая в предоставлении услуг связи, прекратил исполнение своих обязательств. При этом, несмотря на наличии на лицевом счете Голованова А.В. денежных средств в размере 148 руб. 29 коп., ответчик путем направления СМС-сообщений стал выдвигать противоречащие условиям договора требования о необходимости внесения дополнительных сумм: А) в СМС-сообщении от (дата) о том, что требуется внести 122 руб., Б) в СМС-сообщении от (дата) о том, что задолженность 101 руб. Распечатку скриншотов СМС-сообщений истец прилагает.

На своем сайте в личном кабинете Голованова А.В. ПАО «Мегафон» обосновал свои действия задолженностью истца в сумме 101 руб., указал, что «Оказание услуг связи приостановлено». Скрин личного кабинета на сайте ПАО «Мегафон» истец прилагает.

Детализацией оказанных услуг за период с (дата) по (дата) подтверждается, что (дата) ответчиком была списана вся сумма абонентской платы целиком – 250 руб. 00 коп. Хотя по условиям тарифного плана «Включайся! Пиши» сумма абонентской платы списывается ежедневно по 08 руб. 33 коп. И в таком порядке к концу «Расчетного периода», т.е. на 30-ый день списывается вся сумма ежемесячной абонентской платы в размере 250 руб. 00 коп.

По прошествии всего 14 дней после внесения Головановым А.В. полной суммы абонентской платы 250 руб. 00 коп., в одностороннем порядке, незаконно прекратил исполнение своих обязательств и списал всю сумму абонентской платы целиком – все 250 руб.

Голованов А.В. посчитал действия ответчика по списанию (дата) всей суммы абонентской платы 250 руб. незаконными, отказался от уплаты требуемой суммы.

Голованов А.В. указывает, что номером №... он пользуется более 10 лет, не собирается от него отказываться. Но, в силу того, что в п.49 условий говориться: «Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг, то следовательно, чтобы перейти с этим номером к другому оператору связи, он должен выполнить незаконные требования ПАО Мегафон по уплате требуемых им 101 руб. или 122 руб., чего делать не хочет.

В связи с тем, что ответчик нарушил права истца, предусмотренные законом «О защите прав потребителей».

(дата) истец получил от ПАО «Мегафон» уведомление о необходимости погашения просроченной задолженности в общей сумме 124 руб. 77 коп.

(дата) ответчик предъявил истцу уже две суммы долга: А) задолженность за услуги связи 101 руб. 71 коп. Б) затраты ответчика по подготовке и отправке названного уведомления. Данные затраты оценены в 23 руб. 00 коп.

Выставление ответчиком указанных сумм задолженности истец считает незаконным.

Исходя из даты направления уведомления от (дата), период на подачу претензии заканчивается (дата).

Поэтому Голованов А.В. (дата) в адрес ПАО «Мегафон» направил претензию с требованиями: - расторгнуть договор об оказании услуг связи от (дата) без предъявления материальных требований, - компенсацию морального вреда в сумме 20000 руб., - расходы, связанные с оказанием юридической помощи при подготовке претензии в размере 5000 руб. Всего на общую сумму 25250 руб.

После получения ответчиком претензии, его сотрудниками предприняты действия, которые по мнению истца, свидетельствуют о признании ими своих виновных действий.

В личном кабинете на сайте ответчика произошло изменение записи. Запись: «оказание услуг связи приостановлено» исчезла, баланс истца вместо цифры со знаком «минус» изменился на цифру со знаком «плюс» «252 руб. 19 коп.».

Истец также обнаружил, что его тарифный план называется «Посекундный». Таким образом, ответчик, без согласования с истцом, и без уведомления, изменил условия договора. Это является незаконным. Условия «Посекундного» тарифного плана истец считает финансово обременительными, по сравнению с тарифным планом выбранным им ранее «Включайся! Пиши».

Указанные выше действия ответчика причинили истцу моральные и нравственные страдания, связанные с лишением пользоваться услугами связи. А также пользоваться услугами связи на выбранных истцом условиях. Ссылаясь на положения ст.15 Закона «О защите прав потребителей» истец просит взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в сумме 20000 руб.

В заявленном иске истец просит:

- Признать договор об оказании услуг от (дата) расторгнутым.

- Взыскать с ПАО «Мегафон»: компенсацию морального вреда в сумме 20000 руб., штраф в размере 10000 руб., всего 30000 руб.

В период рассмотрения дела судом истец Голованов А.В. в исковом заявлении (дополнительное) заявил следующие требования:

1. Расторгнуть договор об оказании услуг от (дата),

2. Взыскать с ПАО «Мегафон» в пользу истца: - убытки в размере 250 руб., неустойку в размере 250 руб., компенсацию морального вреда в сумме 20000 руб., штраф в размере 10000 руб., всего 30500 руб.

Из текста искового заявления (дополнительного) следует, что убытки 250 руб. – это сумма абонентской платы, которая в качестве аванса была оплачена Головановым А.В. по договору от (дата), за обещанный ответчиком пакет услуг.

Ссылаясь на положения п.1 и п.3 ст.31 закона «О защите прав потребителей», согласно которым требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п.1 ст.28, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования, истец просит взыскать с ответчика неустойку, начиная с (дата), размер и порядок исчисления которой определяется в соответствии с п.5 ст.28 Закона. Сумма заявленной к взысканию неустойки составляет 250 руб.

В судебное заседание истец не явился, о дате, времени судебного заседания истец извещен надлежащим образом. В материалах дела имеется заявление истца о рассмотрении дела без его личного участия. Ранее, в период рассмотрения дела, в судебных заседаниях, истец Голованов А.В. заявленные исковые требования и доводы поддержал.

Ответчик ПАО «Мегафон» явку представителя в судебное заседание не обеспечил. О дате, времени судебного заседания ответчик извещен. В период рассмотрения дела, в судебном заседании представитель ответчика (по доверенности) Клопова К.В. по иску возражала, поддержала позицию, изложенную в отзыве на исковое заявление.

В отзыве ответчика ПАО «Мегафон» на иск отражено следующее.

(дата) между ПАО «Мегафон» и Головановым А.В. был заключен договор об оказании услуг связи №... c выделением лицевого счета №... и абонентского номера №... В силу ст.428 ГК РФ, договор об оказании услуг связи является договором присоединения.

В соответствии со ст.429.4 ГК РФ договор об оказании услуг связи является договором с исполнением по требованию (абонентским договором), предусматривающим внесение абонентом определенных, в том числе периодических, платежей за право требовать от оператора оказания услуг в количестве или объеме либо на иных условиях, определенных выбранным абонентом тарифным планом.

В силу п.2 ст.54 «О связи» основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются показания средств измерений, средств связи с измерительными функциями, учитывающих объем оказанных услуг связи операторами связи, а также условия заключенного с пользователем услуг связи договора об оказании услуг связи.

В соответствии с п.10.1 условия оплаты услуг производится – в соответствии с данными учета биллинговой системы Оператора.

Биллинговая система – сертифицированная автоматизированная система оператора для учета объема оказанных услуг. Поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты услуг.

Согласно данным биллинговой системы оператора по абонентскому номеру №... истцом была внесена оплата и зафиксировано потребление услуг связи. Лицевой счет №... обслуживается по тарифному плату «Включайся! Пиши 04.20». Согласно его условиям абонентская плата расчетного периода составляет 250 руб. В первые 15 дней при подключении на тарифный план абонентская плата списывается ежесуточно в размере 8,33 руб., объем трафика предоставляется в полном объеме как за 30 дней. Начиная с 16 дня действия тарифа и далее абонентская плата списывается 1 раз в 30 дней. (расчетный период) единоразово в полном объеме, предоставляется полный объем трафика доступный на тарифе. Допускается писание абонентской платы ниже порога отключения на сумму, не превышающую размер одной абонентской платы за пользование услугами связи. Если в день списания абонентской платы баланс клиента достиг порога отключения, списание абонентской платы произойдет только после пополнения счета со стороны клиента/отключения услуги «Добровольная блокировка».

За период с (дата) по (дата) начисления по абонентской плате составили 10,53 руб., оплата была внесена на суммы 200 руб. и 52 руб. 20 коп. Соответственно, за период с (дата) по (дата) начисления по абонентской плате составили 299 руб. 98 коп. Дополнительно начисления были произведены за исходящие междугородние вызовы и исходящие вызовы в домашнем регионе в размере 343 руб. 38 коп. В связи с недостаточностью денежных средств на лицевом счете образовалась задолженность в размере – 101,71 руб. и исходящие вызовы были ограничены.

По факту поступления претензии от истца требование о возврате денежных средств в сумме 250 руб. в рамках лояльности было удовлетворено, не смотря на то, что начисления за оказанные услуги связи за оспариваемый период корректны и правомерны.

На сегодняшний день баланс лицевого счета №... составляет 127 руб. 69 коп., услуги связи предоставляются в полном объеме.

Ответчик указывает, что в силу ч.48 Правил, а также условий договора, абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг телефонной связи.

В удовлетворении исковых требований, в том числе о компенсации морального вреда, штрафа, ответчик просит отказать.

Позиция ответчика также выражена в дополнении к позиции ПАО «Мегафон», поступившая в суд до начала судебного заседания, которая приобщена к материалам дела.

Суд, находя возможным рассматривать дело в отсутствии сторон (представителей), по имеющимся в деле доказательствам, приходит к следующему.

В соответствии с частью 1 статьи 44 Федерального закона от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи" на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

В силу статьи 28 Федерального закона от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи" тарифы на услуги связи устанавливаются оператором связи самостоятельно, если иное не предусмотрено настоящим Федеральным законом и законодательством РФ о естественных монополиях.

Согласно абзаца 6 ст. 29 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 года N 1342 (далее Правила оказания услуг телефонной связи), тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно.

Тарифный план представляет собой совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи. Тарифы (тарифные планы) устанавливаются на одну или несколько услуг телефонной связи, при их формировании могут применяться абонентская система оплаты, повременная система оплаты, комбинированная система оплаты.

Из материалов дела следует, что Голованов А.В. (дата) заключил с ПАО «Мегафон» договор об оказании услуг связи, пользуется зарегистрированными на его имя абонентским номером №..., договор об оказании услуг связи №... от (дата).

Подписывая договор, Голованов А.В. подтвердил, что надлежащим образом ознакомлен с Условиями оказания услуг связи Мегафон, и правилами тарификации и расчетов по выбранному тарифному плану.

С условиями оказания услуг связи «Мегафон», тарифных планов, опций и иной необходимой информацией абонент также может ознакомиться во всех офисах работы с абонентами ПАО «Мегафон», а также на интернет-сайте компании www.moscow.meqafon.ru.

Согласно данным биллинговой системы оператора по абонентскому номеру №... зафиксировано потребление услуг связи, открыт лицевой счет №..., который обслуживается по тарифному плату «Включайся! Пиши 04.20».

Истец в своем исковом заявлении не отрицает, что сам выбрал данный тарифный план.

Согласно условиям тарифного плана "Включайся! Пиши 04.20" абонентская плата расчетного периода составляет 250 руб. В первые 15 дней при подключении на тарифный план абонентская плата списывается ежесуточно в размере 8,33 руб., объем трафика предоставляется в полном объеме как за 30 дней. Начиная с 16 дня действия тарифа и далее абонентская плата списывается 1 раз в 30 дней (расчетный период) единоразово в полном объеме, предоставляется полный объем трафика доступный на тарифе. Допускается списание абонентской платы ниже порога отключения на сумму, не превышающую размер одной абонентской платы за пользование услугами связи. Если в день списания абонентской платы баланс клиента достиг порога отключения, списание абонентской платы произойдет только после пополнения счета со стороны клиента/отключения услуги «Добровольная блокировка».

По данным оператора связи, за период с (дата) по (дата) начисления по абонентской плате составили 10,53 руб. За период с (дата) по (дата) начисления по абонентской плате составили 299 руб. 98 коп. Дополнительно начисления были произведены за исходящие междугородние вызовы и исходящие вызовы в домашнем регионе в размере 343 руб. 38 коп.

Оплата была внесена на суммы 200 руб. – (дата) и 52 руб. 20 коп. – (дата). Иных платежей абонент не осуществлял.

В связи с недостаточностью денежных средств на лицевом счете образовалась задолженность в размере – 101,71 руб. и исходящие вызовы были ограничены.

Начисления за оказанные услуги связи за оспариваемый период корректны и правомерны, что подтверждается счетами из Биллинговой системы.

Вместе с тем, по факту поступления претензии от истца (направлена почтовым отправлением (дата)), в рамках лояльности, оператор связи произвел отрицательную корректировку начислений по счету абонента на сумму 252 руб. 20 коп., что отразил в счете №... от (дата).

В материалы дела ответчиком (оператором связи) предоставлены счета по абонентскому номеру истца за период с марта 2020 года по январь 2021 года, из которых видно, что абонент услугами связи пользовался, зафиксированы звонки и СМС-сообщения.

Из изложенного следует, что начисления за услуги связи абоненту Голованову А.В. были выполнены оператором связи ПАО «Мегафон» в соответствии с условиями договора и выбранным абонентом тарифным планом. Именно в связи с недостаточностью денежных средств на счете оператор связи ограничил исходящие вызовы по абонентскому номеру №....

Корректировка начислений по счету выполнена в интересах истца, но не свидетельствует о признании оператором связи претензий истца, а также не свидетельствует о ненадлежащем оказании услуг оператором связи. Указанные действия совершены в рамках позиции лояльности, удовлетворения позиций абонента.

Таким образом, суд приходит к выводу о том, что доводы истца о ненадлежащем оказании ему ответчиком услуг по договору несостоятельны, поскольку они опровергнуты представленными в дело доказательствами, в том числе условиями тарифного плана, информацией биллинговой системы оператора связи, выставленными счетами и сведениями о внесенных абонентом платежах.

Соответственно у суда нет оснований для взыскания с ответчика в пользу истца заявленных к возмещению убытков в сумме 250 руб., а также неустойки в сумме 250 руб.

Далее, по требованиям истца «Признать договор об оказании услуг №... от (дата) расторгнутым», «Расторгнуть договор об оказании услуг №... от (дата).» суд считает необходимым указать следующее.

В соответствии со ст. ст. 450, 451 ГК РФ договор может быть расторгнут как по взаимному соглашению сторон договора, так и по инициативе одной из его сторон в случаях, предусмотренных законом, а также в судебном порядке при существенном нарушении договора другой стороной либо при существенном изменении обстоятельств.

Согласно ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Правила гл. 39 ГК РФ применяются в том числе к договорам оказания услуг связи (ч. 2 ст. 779 ГК РФ).

Таким образом, договор об оказании услуг связи является разновидностью договора возмездного оказания услуг.

К указанным правоотношениям применяются также положения Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи".

Глава 39 ГК РФ не содержит особенностей расторжения договора об оказании услуг связи, а потому к порядку расторжения этого договора применяются общие правила ГК РФ, установленные гл. 29 ГК РФ.

Так, в соответствии с п. п. 1, 2 ст. 450 ГК РФ расторжение договора возможно по соглашению сторон, а также по требованию одной из сторон при существенном нарушении договора другой стороной и в иных случаях, предусмотренных ГК РФ, другими законами или договором.

Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора. Применительно к договорам об оказании услуг связи таким может считаться неоднократное (систематическое) нарушение условий договора по оплате предоставляемых услуг связи, а также сведения, явствующие об уклонении заказчика (абонента) от погашения образовавшейся задолженности в течение длительного периода времени с момента получения письменного предупреждения о возможности приостановления исполнения договора.

Также договор может считаться расторгнутым в случае одностороннего отказа от договора (исполнения договора) полностью или частично, если такой отказ допускается (ст. 450.1 ГК РФ).

Статья 451 ГК РФ предусматривает возможность расторжения договора при существенном изменении обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

Порядок расторжения договора установлен ст. 452 ГК РФ: если стороны договора об оказании услуг связи пришли к соглашению о его расторжении, то они обязаны оформить такое соглашение в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев не вытекает иное.

В соответствии со ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства не допускается.

Однако п. 1 ст. 782 ГК РФ предусмотрено право заказчика отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Абонент (заказчик) вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг телефонной связи (п. 48 Правил оказания услуг телефонной связи).

При этом односторонний отказ заказчика от исполнения договора возмездного оказания услуг не прекращает обязательства заказчика оплатить исполнителю необходимые расходы, которые он понес в счет услуг, как оказанных, так еще и не оказанных, до момента одностороннего отказа заказчика от исполнения договора (вопрос 5 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 1 (2015) (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 04.03.2015) (извлечение)).

Исполнитель же вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков (п. 2 ст. 782 ГК РФ).

Кроме того, из ч. 3 ст. 44 Закона о связи следует, что оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи, если в течение шести месяцев со дня получения пользователем услуг связи от оператора связи письменного уведомления о намерении приостановить оказание услуг связи абонентом не устраняются допущенные нарушения условий договора.

В данном случае, как следует из текста претензии Голованова А.В. в адрес руководителя Центрального филиала ПАО «Мегафон» (претензия направлена почтовым отправлением (дата), зарегистрирована в ПАО «Мегафон» (дата)) Голованов А.В. заявил требование: расторгнуть договор об оказании услуг №... от (дата), вместе с тем, в дальнейшем, после направления указанной претензии Голованов А.В. продолжил пользоваться услугами связи ПАО «Мегафон». Биллинговая система оператора связи зафиксировала по абонентскому номеру №... потребление услуг связи: осуществляется прием звонков и отправка сообщений, совершаются исходящие вызовы и сообщения, что подтверждается в том числе дополнительными счетами за период (дата)-(дата).

Кроме того, согласно информации биллинговой системы оператора, (дата) оператором связи произведено изменение тарифного плана с «Включайся! Пиши» на «Посекундный. Изменение тарифного плана произведено на основании обращения – звонка абонента с целью недопущения финансовой блокировки абонента и возникновения отрицательного баланса его счета по его просьбе. Скриншот из системы оператором прилагается.

Согласно биллинговой системе, (дата) абонент обратился с заявкой в ПАО «Мегафон» на изменение тарифного плана, по каналу «звонок».

Таким образом следует вывод о том, что Голованов А.В. от услуг связи, предоставляемых ответчиком по договору №... от (дата), в соответствии с положениями п. 1 ст. 782 ГК, п. 48 Правил оказания услуг телефонной связи, не отказался, поскольку после направления требования изложенного в претензии продолжил пользоваться услугами связи. Более того, истец не лишен права реализовать право на односторонний отказ от договора, согласно указанных выше положений закона, во внесудебном порядке.

Существенных нарушений, со стороны оператора связи, которые могли быть рассмотрены судом как основание для расторжения договора судом, не установлено. Напротив, материалы дела свидетельствуют о том, что действия оператора связи были направлена на удовлетворение потребностей абонента.

Судом не установлено нарушений условий договора по оказанию услуг связи со стороны ПАО «Мегафон», нарушений личных неимущественных прав Голованова А.В., что является основанием для отказа в иске о взыскании компенсации морального вреда.

Соответственно нет оснований для удовлетворения производного требования о взыскании с ответчика в пользу истца штрафа, предусмотренного п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей».

Руководствуясь ст. 194, 198, 199, ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

В удовлетворении исковых требований Голованову Андрею Веньяминовичу к ПАО «Мегафон» отказать в полном объеме.

Решение может быть обжаловано в Нижегородский областной суд в апелляционном порядке в месячный срок со дня принятия в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через Советский районный суд г. Нижнего Новгорода.

Судья С.С.Толмачева

Справка: оригинал документа хранится в Советском районном суде г.Н.Новгорода в материалах гражданского дела №...;

Уникальный идентификатор дела №...

Копия верна

Судья С.С.Толмачева