Дело № 2-2972-2602/24

РЕШЕНИЕ

именем Российской Федерации

г. Сургут 27 июня 2024 года

Мировой судья судебного участка № 2 Сургутского судебного района города окружного значения Сургута Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Бордунов М.Б., при секретаре судебного заседания Слесаревой Т.И., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Ивановой Елены Александровны к Обществу с ограниченной ответственностью «ТВИЛ СОФТ» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратился с указанным иском к ответчику мотивируя свои требования тем, что 09.05.2024 на сайте [...](https://tvil.ru), собственником которого является ООО «ТВИЛ СОФТ», истец осуществил бронирование на заселение в гостиницу на период с 03.08.2024 по 14.08.2024 за № 5039678 и произвел оплату в размере 15 400 рублей. В виду изменившихся обстоятельств 15.05.2024 истец отменил бронь и потребовал вернуть уплаченные денежные средства. Однако, в возврате денежных средств истцу было отказано, ссылаясь на соглашение, с которым истец, якобы, согласился. Согласно условиям размещенного на указанном интернет-ресурсе договора-оферты между ООО «ТВИЛ СОФТ» (лицензиар) и физическим лицом (лицензиат), заключается лицензионное соглашение, где лицензиар устанавливает условия использования лицензиатом системы онлайн бронирования, принадлежащей лицензиару на законных основаниях «Автоматизированная система бронирования номеров в отелях, базах отдыха, комнат в гостевых домах, квартир и домов целиком для самостоятельных путешественников». Сумма лицензионного вознаграждения является единовременным платежом, взимаемым за каждый факт использования системы лицензиатом. Истец считает, что ответчиком нарушены его права как потребителя, поскольку он вправе в любой момент отказаться от исполнения договора. В результате истец просит суд взыскать с ответчика в свою пользу денежные средства, уплаченные за бронирование гостиницы, в сумме 15 400 рублей, компенсацию морального вреда в размере 15 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, а также судебную неустойку в размере 500 рублей в день со дня вступления решения в законную силу по день фактического исполнения решения суда.

Истец Иванова Е.А. в судебном заседании не участвовала, извещена надлежащим образом, просила суд рассмотреть дело в ее отсутствие, до судебного заседания представила возражение на отзыв ответчика на исковое заявление, в котором на исковых требованиях настояла по основаниям, указанным в заявлении, при этом уточнила, что в силу норм закона в сфере защиты прав потребителей, она как потребитель имеет право в любой момент отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченных по нему денежных средств, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Так как отмена бронирования со стороны потребителя имела место более чем за 45 суток до заселения, считает, что ответчик не понес никаких фактических расходов.

Представитель ответчика ООО «ТВИЛ СОФТ» в судебном заседании не участвовал, извещен надлежащим образом, просил рассмотреть дело в его отсутствие. До начала судебного заседания представитель ответчика представил суду отзыв на исковое заявление, в котором исковые требования не признал в полном объеме, мотивируя свою позицию следующим. Ответчик не оказывает гостиничные и иные сопутствующие услуги, не выступает посредником или агентом в отношениях между арендодателем и истцом и не является агрегатором в понимании Закона «О защите прав потребителей». Между истцом и ответчиком возникли правоотношения, которые регулируются ст.1286 ГК РФ, следовательно, к данным отношениям в рамках Лицензионного соглашения не может применяться Закон «О защите прав потребителей». Право пользования системой было предоставлено в полном объеме и надлежащего качества, отношения между сторонами исполнены в полном объеме. Денежные средства, полученные ответчиком от истца, являются платой за право пользования программным продуктом. В рамках реализации политики лояльности истцу была начислена сумма ТВИЛ рублей. В этой связи требования истца о взыскании неустойки, компенсации морального вреда и штрафа не обоснованы, поскольку отсутствуют какие-либо нарушения со стороны ответчика.

Суд рассмотрел дело в отсутствие сторон, в соответствии с ч.5 ст.167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (ГПК РФ).

Изучив материалы дела, суд пришел к следующим выводам.

Ответчик ООО «ТВИЛ СОФТ» является юридическим лицом, зарегистрированным в установленном законом порядке, о чем свидетельствует выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (38-44).

В соответствии с ч.1 ст.56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В силу ст.67 ГПК РФ, суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств. Никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы. Суд оценивает относимость, допустимость, достоверность каждого доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимную связь доказательств в их совокупности.

В судебном заседании установлено, что 09.05.2024 на сайте [...](https://tvil.ru), собственником которого является ООО «ТВИЛ СОФТ», истец осуществил бронирование на заселение в гостиницу на период с 03.08.2024 по 14.08.2024 за № 5039678 и произвел оплату в размере 15 400 рублей, что подтверждается ваучером на заселение, кассовым чеком (л.д.13-15).

15.05.2024 истец отменил бронь и потребовал вернуть уплаченные денежные средства. В возврате денежных средств истцу было отказано, по мотиву того, что Правилами сайта возврат оплаты не предусмотрен, что подтверждается ответами от 15.05.2024 и от 17.05.2024 (л.д16-20).

В силу ч.1 ст.779 Гражданского кодекса Российской Федерации (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.

Согласно ч.1 ст.310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускается, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

Согласно ч.1 ст.782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Поскольку одной стороной в настоящем договоре является гражданин, оплативший услугу, а с другой стороны юридическое лицо, обязующееся оказать гражданину услугу по исполнению обязательств по договору в полном или ограниченном размере, то к правоотношениям сторон подлежат применению положения Закона Российской Федерации № 2300-I от 07.02.1992 (далее Закон о защите прав потребителей).

В силу ч.1 ст.16 Закона о защите прав потребителей условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Согласно ст.32 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В силу ч.1-4 ст.450.1 ГК РФ предоставленное ГК РФ, другими законами, иными правовыми актами или договором право на односторонний отказ от исполнения договора может быть осуществлено управомоченной стороной путем уведомления другой стороны об отказе от исполнения договора. Договор прекращается с момента получения данного уведомления, если иное не предусмотрено ГК РФ, другими законами, иными правовыми актами или договором. В случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью, если такой отказ допускается, договор считается расторгнутым. В случае отсутствия у одной из сторон лицензии на осуществление деятельности, необходимых для исполнения обязательства по договору, другая сторона вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков. Сторона, которой законом предоставлено право на отказ от исполнения договора, должна при осуществлении этого права действовать добросовестно и разумно в пределах, предусмотренных ГК РФ, другими законами.

Вопреки доводам ответчика, заключенный между сторонами договор имеет природу возмездного оказания услуг, отказ от исполнения которого для заказчика влечет возврат денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов исполнителя, а условия договора о сохранении денежных средств в электронном кошельке в виде ТВИЛ рублей для следующего бронирования прямо нарушают права истца как потребителя.

Истец обратился к ответчику с заявлением о возврате денежных средств 15.05.2024. Указанное заявление было получено ответчиком в этот же день. Данный факт подтверждается ответом на заявление потребителя.

В силу вышеуказанных норм закона, с 15.05.2024 действие договора было прекращено. Следовательно, у ответчика возникла обязанность возвратить полученные им денежные средства за минусом суммы фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Материалы дела не содержат, а ответчиком не представлены доказательства, свидетельствующие о понесенных им каких-либо расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Таким образом, требования истца о взыскании с ответчика ООО «ТВИЛ СОФТ» денежных средств по договору об оказании услуг подлежат удовлетворению в сумме 15 400 рублей.

Требование истца о взыскании судебной неустойки суд находит необоснованным, поскольку возврат уплаченных в счет бронирования денежных средств был обусловлен отказом истца от договора по собственной инициативе, и не был связан с недостатками услуги, либо нарушением сроков ее оказания. Так же не подлежит применению к данному спору норма закона, предусмотренная ст.308.3 ГК РФ, по своей сути регулирующая иной вид правоотношений.

В силу ст.15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно п.45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Судом установлен факт нарушения прав потребителя, который выразился в нарушении ответчиком права потребителя на добровольный отказ от исполнения договора, а также в отказе ответчика добровольно возвратить потребителю в полном объеме денежные средства, уплаченные по договору.

В этой связи суд считает, что заявленные истцом требования о компенсации морального вреда в соответствии с принципом разумности и справедливости подлежат удовлетворению в размере 5 000 рублей.

В соответствии с п.46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» штраф в пользу потребителя подлежит взысканию в пользу потребителя независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

В силу ст.13 Закона в связи с удовлетворением требований потребителя с ответчика за несоблюдение им в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя подлежит взысканию штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя.

При расчёте штрафа суд исходит из суммы, присуждённой судом в пользу потребителя, которая составляет 15 400 рублей средств, уплаченных за бронирование гостиницы, и 5 000 рублей компенсации морального вреда. Соответственно, штраф в размере 50% от указанной суммы составляет 15 400 + 5 000 : 100 х 50 = 10 200 рублей.

Оснований для снижения размера штрафа в соответствии со ст.333 ГК РФ суд не усматривает.

В остальной части в удовлетворении исковых требований суд полагает необходимым отказать.

На основании ч.1 ст.103 ГПК РФ издержки, понесённые судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобождён, взыскиваются с ответчика, не освобождённого от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворённой части исковых требований.

В связи с тем, что ответчик ООО «ТВИЛ СОФТ» законом не освобождён от уплаты государственной пошлины, она также подлежит взысканию с него в местный бюджет в размере: 616 рублей по требованию имущественного характера и 300 рублей по требованию неимущественного характера, в соответствии с требованиями ст.333.19 Налогового кодекса Российской Федерации.

Учитывая вышеизложенное и руководствуясь ст.ст. 167, 194-199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

РЕШИЛ:

Исковые требования Ивановой Елены Александровны к Обществу с ограниченной ответственностью «ТВИЛ СОФТ» о защите прав потребителя – удовлетворить частично.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «ТВИЛ СОФТ», ИНН телефон, в пользу Ивановой Елены Александровны, паспортные данные, денежные средства, уплаченные по бронированию гостиницы в сумме 15 400 рублей, компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей, штраф в пользу потребителя в размере 10 200 рублей; а всего взыскать 30 600 (тридцать тысяч шестьсот) рублей 00 копеек.

В остальной части в удовлетворении исковых требований Ивановой Елены Александровны к Обществу с ограниченной ответственностью «ТВИЛ СОФТ» - отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «ТВИЛ СОФТ» государственную пошлину в размере 916 рублей в доход местного бюджета.

Разъяснить сторонам, что заявление о составлении мотивированного решения суда может быть подано в течение трёх дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании; в течение пятнадцати дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители не присутствовали в судебном заседании.

Решение может быть обжаловано в Сургутский городской суд Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме, путём подачи апелляционной жалобы через мирового судью судебного участка № 2 Сургутского судебного района города окружного значения Сургута ХМАО-Югры.

Мотивированное решение составлено 10.07.2024.

Мировой судья М.Б. Бордунов

КОПИЯ ВЕРНА

Мировой судья судебного участка №2 Сургутского

судебного района города окружного значения Сургута

ХМАО-Югры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Б. Бордунов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

Подлинный документ находится в деле № 2-2972-2602/24

Секретарь судебного заседания

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.И. Слесарева