

РЕШЕНИЕ

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

24 января 2024 года г. Белгород

Председательствующий мировой судья судебного участка № 4 Западного округа

г. Белгорода Бочарникова Н.Н., при секретаре Ваняшкиной И.Ф.,

с участием представителя БМОО «Белгородское общество защиты прав потребителей» Майсак А.И., в отсутствие З.Ю.В.,

в отсутствие представителя ответчика, извещенного надлежащим образом о дате судебного заседания,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску БМОО «Белгородское общество защиты прав потребителей» в защите интересов З.Ю.В. к ООО «Вайлдберриз» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

Дели инициировано Белгородским обществом защиты прав потребителей в защите интересов З.Ю.В., мотивируя тем, что истцом случайно 07 июля 2023 г. в 21 час 21 минуту, 75 товаров из корзины профиля потребителя на сайте маркетплейс Вайлдберриз одновременно перешли в статус доставки заказа, без согласия и участия потребителя и без возможности их отменить, потребителем сразу же было написано письмо на электронную почту Вайлдберриз, с просьбой отменить данные заказы, а также письмо в службу технической поддержки сайта. Однако ответчик направил заказ в пункт выдачи, из которого они были возвращены обратно в связи с неполучением и за возврат с З.Ю.В. были сняты со счета денежные средства в размере 6691 рубль.

Просят взыскать с ответчика ООО «Вайлдберриз» в пользу З.Ю.В. убытки в виде стоимости возврата товара в размере 6 691 рублей, судебные расходы в размере 2500 рублей, компенсацию за причиненный моральный вред в размере 10 000 рублей и штраф.

В судебное заседание истец, представитель ООО "Вайлдберриз", представитель Роспотребнадзора не явились, надлежаще извещены о дате судебного разбирательства. Истец представил заявление с просьбой рассмотреть дело без его участия.

Представителя БМОО «Белгородское общество защиты прав потребителей» Майсак А.И. поддержал иски требования.

В соответствии со ст. 167 ГПК РФ суд считает возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся сторон, извещенных надлежащим образом.

Исследовав в судебном заседании обстоятельства по представленным сторонами доказательствам, мировой судья приходит к следующему.

Судом установлено, что 07 июля 2023 г. в 21 час 21 минуту, 75 товаров из корзины профиля потребителя на сайте маркетплейсе Вайлдберриз одновременно перешли в статус доставки заказа, без согласия и участия потребителя и без возможности их отменить, (раньше в интерфейсе была кнопка отмены заказа в течение 10 минут, на данный момент эта функция отменена).

Далее, 07 июля 2023 г., в 21 час 36 минут, когда ещё товары не были собраны и отправлены в пункт выдачи заказов, потребителем было написано письмо на электронную почту Вайлдберриз, с просьбой отменить данные заказы, а также письмо в службу технической поддержки сайта.

Другого способа заявить о своем праве отказаться от этих товаров у потребителя на сайте Вайлдберриз просто нет. При этом служба технической поддержки отвечает в течение 24 часов, по электронной почте.

Ответ пришёл через 48 часов, что заведомо говорит о злоупотреблении правом со стороны Вайлдберриз с целью своего неосновательного обогащения за счёт отправки ненужных заказов, а потом снятия с покупателя денег за их платный возврат.

Далее, 07.07.2023 г в 1 час 49 минут потребителем было отправлено дополнительно официальное требование об отказе от товаров, которые без согласия потребителя, перешли в доставку на сайте интернет-магазина «Вайлдберриз».

10.07.23 г. был получен ответ от ООО «Вайлдберриз», где было изложено, что: "При возникновении длительной задержки доставки товара, в разделе личного кабинета «Доставка» появляется возможность отменить товар. По истечении 15 дней хранения не полученные товары будут отменены автоматически, в случае отмены товаров по сроку их хранения, возврат денежных средств будет осуществлен за вычетом расходов на доставку возвращаемого товара».

В течение нескольких дней товары, от которых отказалась потребитель, пришли в пункт выдачи заказов, по адресу город Белгород, улица Чапаева, дом 24.

Изначально было указано, что отказ от большинства товаров бесплатный, кроме продуктов питания и биологически активных добавок.

Спустя 15 дней хранения, все товары, которые ошибочно были отправлены в ПВЗ (пункт временного забора), были автоматически отправлены обратно, со снятием со счёта потребителя 100 рублей за каждую единицу товара.

Всего со счёта потребителя открытого в ПАО Сбербанк, ООО «Вайлдберриз» снял в одностороннем порядке 1 августа 2023 г. сумму в размере 6691 рублей, соответственно, потребитель не давала своего согласия на доступ к этому счёту. Ни одного чека, по проведенным операциям ООО «Вайлдберриз» не предоставил.

Более того, 09.07.23 г. потребитель в последний раз была в пункте выдачи заказов Вайлдберриз, где потребителем был оформлен отказ от некачественного товара, за который Вайлдберриз тоже снял деньги с потребителя в размере 89 рублей.

14.07.23 г. потребителем отправлена досудебная претензия с требованием отменить платную доставку, на которую получен ответ от Вайлдберриз 05.08.23 г.

В ответе было указано, что: "По предоставленным Вами данными, была проведена проверка. Технический сбой не был зафиксирован. На момент поступления Вашего обращения в работу, заказанные товары уже были собраны, упакованы и переданы в логистическую службу для осуществления доставки. Товары поступили по выбранному адресу без нарушения сроков доставки, и по истечению срока хранения заказы были расформированы, учитывая выбранный способ оплаты - при получении, списаний за покупку не производилось. Со своей стороны Агрегатор исполнил условия по доставке оформленного заказа. У Агрегатора имелись законные основания для удержания расходов на доставку от потребителя возвращенного товара" ..

Вместе с тем, ещё до формирования заказов, потребитель направил заявление на электронную почту Вайлдберриз, с просьбой отменить все заказы, однако Вайлдберриз проигнорировал указанное заявление потребителя, сформировал заказы и направил потребителю.

На основании вышеизложенного суд приходит к выводу о том, что в отношении потребителя ООО «Вайлдберриз» нарушен п. 4 ст. 26.1. Закона от 07.02.1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей": "Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней"»

Согласно п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

На основании п. 2 статьи 450.1 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае одностороннего отказа от договора (исполнения договора) полностью или частично, если такой отказ допускается, договор считается расторгнутым или измененным.

Таким образом, гражданское законодательство определяет момент расторжения договора, в случае если это предусмотрено законом, подачей заявления об одностороннем расторжении договора.

По настоящему спору соответствующее заявление об одностороннем отказе от договора (расторжении договора) было направлено потребителем 07 июля 2023 г. в 21 :36 час. на электронную почту ответчика, когда товары еще не были собраны и направлены потребителю, поэтому с этого момента договор с ответчиком был расторгнут потребителем в одностороннем порядке, а ответчик соответственно был обязан прекратить его исполнение.

Последующее исполнение договора ответчиком и причинение потребителю взыскиваемых убытков свидетельствует о злоупотреблении правом со стороны ответчика (ст. 10 Гражданского кодекса РФ).

В виду того, что ответчик не выполнил свою обязанность по выполнению требований потребителя в десятидневный срок со дня получения письменной претензии, суд приходит к выводу, что имело место быть нарушение потребительских прав истца.

Таким образом, с учетом конкретных обстоятельств дела, суд находит обоснованным требование истца о взыскании убытков в виде стоимости возврата товара в размере 6691 рубль.

На основании ст. 15 Закона 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. Согласно пункту 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года 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. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости. В соответствии со ст. 151 ГК РФ если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.), или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина. Необходимо также учитывать требования ст. 1101 ГК РФ, предусматривающей, что компенсация морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера денежной компенсации морального вреда должны учитываться обстоятельства дела, материальное положение сторон, а также требования разумности и справедливости. К условиям, влекущим применение компенсации морального вреда, относятся противоправные действия, наличие самого

морального вреда, причинная связь между противоправным поведением и моральным вредом, вина нарушителя.

Поскольку факт нарушения прав потребителя ответчиком установлен, то в пользу З.Ю.В. с ответчика - ООО "Вайлдберриз" подлежит взысканию компенсация морального вреда в размере 1 000 рублей, исходя из принципов разумности и справедливости, конкретных обстоятельств, характера возникшего спора.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

С учетом присужденной судом суммы в пользу истца с ответчика - ООО "Вайлдберриз" подлежит взысканию и штраф в размере 3845 рублей (6691+1000,00/2), половина которого 1922 рубля надлежит взысканию в пользу БМОО «Белгородское общество защиты прав потребителей». Оснований для снижения штрафа - не имеется.

Главой 7 ГПК РФ определено понятие судебных расходов и установлен порядок их взыскания. Частью 1 ст. 88 ГПК РФ предусмотрено, что судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

С учетом удовлетворения основных требований истца, в обеспечение которых понесены судебные расходы в размере 2500 рублей на подготовку и направление искового заявления, в силу ч. 1 ст. 98 ГПК РФ судебные расходы подлежат компенсации ответчиком в полном объеме.

В соответствии со ст. 89 ГПК РФ, льготы по уплате государственной пошлины предоставляются в случаях и порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. В соответствии с и. 4 ч. 2 ст. 333.36 ПК РФ, от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, а также мировыми судьями, освобождаются истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

В соответствии с ч. 1 ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

В силу пунктов 1, 10 ч. 1 ст. 91 ГПК РФ цена иска определяется: 1) по искам о взыскании денежных средств, исходя из взыскиваемой денежной суммы; 10) по искам, состоящим из нескольких самостоятельных требований, исходя из каждого требования в отдельности. В силу ч. 1 ст. 333.19 НК РФ государственная пошлина по данному иску составляет 400 рублей. Кроме того, истцом были заявлены требования о компенсации морального вреда, которые являются

требованиями нематериального характера. В силу ч. 3 ст. 333.19 НК РФ государственная пошлина составляет 300 руб.

При таких обстоятельствах, поскольку истец на основании закона был освобожден от уплаты государственной пошлины, и решение суда состоялось в его пользу, то с ответчика- ООО "Вайлдберриз" суд полагает необходимым взыскать государственную пошлину в доход местного бюджета в размере 700,00 руб.

Руководствуясь ст. ст. 167, 194 - 199 ГПК РФ, мировой судья

решил:

Иск БМОО «Белгородское общество защиты прав потребителей» в защите интересов З.Ю.В. к ООО «Вайлдберриз» о защите прав потребителей, о возврате убытков в виде стоимости возврата товара в размере 6691 рубль 00 копеек, взыскании судебных расходов за составление искового заявления в размере 2500 рублей 00 копеек, взыскании морального вреда в размере 10000 рублей, взыскании штрафа в размере 50% от удовлетворенных сумм, присуждённых судом в пользу потребителей за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке признать обоснованным в части.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Вайлдберриз» (ИНН 7721546864, ОГРН 1067746062449) в пользу З.Ю.В. убытки в виде стоимости возврата товара в размере 6691 рубль 00 копеек, компенсацию морального вреда в размере 1000 руб., штраф за неудовлетворение требования потребителя в добровольном порядке в размере 1922 рубля 75 копеек, судебные расходы в размере 2500 рублей.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Вайлдберриз» (ИНН 7721546864, ОГРН 1067746062449) в пользу БМОО «Белгородское общество защиты прав потребителей» (ОГРН 1023100000725, ИНН 3123045409) штраф за неудовлетворение требования потребителя в добровольном порядке в размере 1922 рубля 75 копеек.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью " Вайлдберриз " в доход бюджета муниципального образования «Город Белгород» расходы по оплате государственной пошлины в размере 700 рублей.

В удовлетворении остальной части заявленных требований отказать.

Разъясняю, что мировой судья обязан составить мотивированное решение суда по рассмотренному им делу в случае поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда, которое может быть подано:

- 1) в течение трех дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании;
- 2) в течение пятнадцати дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители не присутствовали в судебном заседании.

Мировой судья составляет мотивированное решение суда в течение пяти дней со дня поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда. /

Решение может быть обжаловано в Октябрьский районный суд г. Белгорода в течение одного месяца, путем подачи апелляционной жалобы через мирового судью судебного участка № 4 Западного округа г. Белгорода.

Мировой судья

Верно: Мировой судья Н. Н. Бочарникова

