**Дело №02-0202/18/2019**

**Р Е Ш Е Н И Е**

**именем Российской Федерации**

18 июля 2019 года гор. Симферополь

Мировой судья судебного участка №18 Центрального судебного района г. Симферополь (Центральный район городского округа Симферополя) – Ляхович А.Н., при секретаре – Хариной Е.В., с участием истца – Безглавенко Ю.В., ответчика – Волкова Н.Н., представителя Роспотребнадзора – Ермачкова А.Ю.,

рассмотрев в открытом судебном заседании в городе Симферополе гражданское дело по исковому заявлению Безглавенко Юлии Владимировны к Индивидуальному предпринимателю Волкову Николаю Николаевичу о защите прав потребителя,

**У с т а н о в и л :**

25 июня 2019 года истец Безглавенко Ю.В. обратилась в суд с иском к Индивидуальному предпринимателю Волкову Н.Н. о защите прав потребителя и просила расторгнуть договор об оказании услуг в подборе жилья, взыскать с ответчика денежные средства, уплаченные по договору в сумме /данные изъяты/ рублей, компенсацию морального вреда в сумме /данные изъяты/ рублей, а также неустойку (пеню) за невыполнение законного требования о возврате денежных средств в размере /данные изъяты/ рублей и штрафа в соответствии с п.6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» за неудовлетворение в добровольном порядке ее законного требования.

 В обоснование своих исковых требований Безглавенко Ю.В. указывает, что 10 мая 2019 года она заключила договор с ответчиком об оказании услуг в поиске жилья для последующего заселения и произвела оплату по договору в размере 5000 рублей. В соответствии с условиями договора ответчик обязался осуществить подбор жилья посредством программно-аппаратного комплекса авторизованный доступ к базе данных собственников, сдающих внаем жилье. Ответчик подбирает ей 5 вариантов жилья и договаривается о встрече собственника с ней, а также предоставляет полный пакет документов и квалифицированную консультацию для оформления договора найма жилого помещения с собственником либо с его представителем.

Истец в поданном иске также указывала, что при заключении договора она выразила ответчику желание оказать содействие в заключении договора аренды по выбранному ею адресу: /данные изъяты/, на что он согласился, и они заключили договор. При этом ответчик пообещал дать номер телефона собственника выбранного жилья.

Однако свои обязательства по договору ответчик не выполнил, в связи с чем она неоднократно в телефонном режиме обращалась к ответчику с просьбой дать номер телефона собственника, но получала невразумительные ответы.

В связи с неисполнением ответчиком договора истец была вынуждена обратиться к собственнику выбранного жилья, в результате встречи с которым выяснилось, что он не сдает жилое помещение в аренду. После этого он вновь обратилась к ответчику с просьбой выполнить условия договора и только после неоднократных звонков ответчик предложил 4 варианта жилья, сдающегося в аренду вместо 5, как указано в договоре. Более того, эти варианты жилья находились не в указанном ею районе.

Кроме того, ответчиком было нарушено требование п.3.1 договора: ответчик не договаривался о встрече собственников жилья с ней. Все эти обстоятельства привели к срыву срока ее заселения и лишили ее возможности последующей аренды жилья.

21 мая 2019 года она в телефонном режиме сообщила ответчику об отказе от его услуг, расторжении договора и возврате ей денежных средств, уплаченных по договору, на что получила категорический отказ.

23 мая 2019 года она направила в адрес ответчика претензию с требованием вернуть уплаченную по договору денежную сумму в размере /данные изъяты/ рублей, которая была получена ответчиком 23 мая 2019 года.

Однако до настоящего времени ответа на претензию она не получила, ответчик ее требования не выполнил и не возвратил денежные средства в размере 5000 рублей, что указывает на грубое нарушение прав потребителя.

Безглавенко Ю.В. также указывает, что в связи с вышеизложенным и необходимостью защищать свои права в судебном порядке она испытывает душевное волнение и нравственные страдания. Незаконными действиями ответчика ей был причинен моральный вред, который она оценивает в 10000 рублей.

Истец, руководствуясь положениями Закона РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», просит удовлетворить заявленные требования.

В судебном заседании 18 июля 2019 года истец Безглавенко Ю.В. пояснила, что ее семью, как военнослужащих, перевели в Республику Крым в город Симферополь, в связи с чем возникла необходимость в подборе жилья. На известном сайте она подобрала наилучший вариант для семьи и обратилась по указанному номеру телефона, ее пригласили в офис агентства недвижимости, расположенный по адресу: /данные изъяты/, при этом предупредили о необходимости иметь документы, удостоверяющие личность, и денежные средства, чтобы можно было поехать на объект и заключить договор аренды.

10 мая 2019 года между ней и ИП Волков Н.Н. был заключен договор, полную стоимость которого в размере /данные изъяты/ рублей она сразу же оплатила, попросив предоставить номер телефона собственника выбранного жилья, на что ей ответили, что после подписания договора они сразу проедут на осмотр объекта. После заключения договора ей был предоставлен вход в Личный кабинет, на сайте можно было подобрать жилье самостоятельно. Через полторы недели ей было предоставлено 4 варианта жилья, хотя по договору ей обязаны предоставить пять вариантов, она прозвонила по этим номерам телефонов самостоятельно, их них: по трем номерам не ответили, один собственник ответил и пояснил, что с данным агентством недвижимости он не сотрудничает, а самостоятельно сдает жилье, выложив объявление на известном сайте. Жилье этого собственника находилось не в том районе города, который она указывала в агентстве.

Истец также пояснила, что в дальнейшем она самостоятельно нашла себе жилье, когда поняла, что в агентстве недвижимости не берут трубку либо некорректно с ней общаются.

После этого она составила претензию в адрес агентства недвижимости, попросила вернуть уплаченные денежные средства за неисполнение условий договора. В телефонном разговоре ей сообщили о категорическом отказе возвращать деньги. На следующий день она принесла в офис письменный вариант претензии, который у нее приняли. В течение 10 дней она ждала ответ на претензию, но он так и не поступил, в связи с чем она вынуждена была обратиться в суд.

Безглавенко Ю.В. также указывала, что обязательства, принятые ответчиком по оказанию риэлтерских услуг, которые заключались в оказании ей помощи в поиске и подборе жилья для последующей аренды и проживания, в установленный срок не выполнены, таким образом, результат, на который она, как потребитель рассчитывала, не получила, следовательно, уплаченная сумма в размере /данные изъяты/ рублей является вознаграждением за оказание услуги и подлежит возврату, в связи с ее неоказанием.

Ответчик ИП Волков Н.Н. предъявленные к нему Безглавенко Ю.В. исковые требования не признал в полном объеме, пояснив, что согласно договора, он обязан предоставить пять вариантов жилья. Каким образом они будут предоставляться, определяется им, как лицом, оказывающим услугу. Варианты жилья предоставляются программно-аппаратным способом, то есть путем обеспечения доступа в Личный кабинет, который истцу был предоставлен. Срок действия договора составляет 30 дней, истцу был предоставлен в пользование личный кабинет на 30 дней. Ответчик полагает, что все условия по заключенному с истцом договору им выполнены. ИП Волков Н.Н. также пояснил, что им формируется база данных собственников из любых источников: интернет, личное общение. При этом с собственниками жилья у него устные договорные отношения. На вопрос о том, почему не произошло заселение истца ИП Волков Н.Н. ответил, что договору истцу предоставляются только варианты жилья, но не заселение. В рамках исполнения заключенного с истцом договора им осуществлен подбор вариантов жилья, предоставлен доступ в Личный кабинет на 30 дней, обеспечено поддержание объявлений в актуальном состоянии. На вопрос представителя Роспотребнадзора о том, какие им были понесены расходы на организацию поиска жилья для истца, ИП Волков Н.Н. указал заработную плату сотрудников, оплату сотовой связи, оплату аренды офиса.

Представитель привлеченного к участию в деле в качестве уполномоченного органа, осуществляющего возложенные на него обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей – Межрегионального управления Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю, действующий на основании доверенности Ермачков А.Ю., представил письменное заключение по делу, в котором орган считает исковые требования Безглавенко Ю.В. подлежащими удовлетворению в полном объеме.

Заслушав объяснения истца, ответчика, его представителя, заключение представителя Межрегионального управления Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю исследовав материалы дела, обозрев оригиналы документов, суд находит исковые требования Безглавенко Ю.В. частично обоснованными и подлежащими частичному удовлетворению, исходя из следующего.

В соответствии со 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.

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

Отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (п. 1 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

На отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью (риэлтерские услуги, заключающиеся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключении указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан), распространяется действие Закона о защите прав потребителей (п. 11 названного постановления Пленума).

В соответствии со ст. 27 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный договором.

В силу ст. 28 того же Закона, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе: в том числе, отказаться от исполнения договора.

Кроме того, согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе также отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Как установлено судом 10 мая 2019 года между Индивидуальным предпринимателем Волковым Н.Н., с одной стороны, и Безглавенко Ю.В., с другой, заключен договор об оказании услуг (л.д. 7).

Предметом данного договора являются поиск и подбор жилья для последующей аренды и проживания.

В соответствии с п. 2.1 договора об оказании услуг на ИП Волкова Н.Н., как оператора, возложена обязанность по поиску и подбору объектов жилья, сдающихся внаем, формирования из него базы данных по аренде жилья и поддержание информации в базе в актуальном состоянии собственными силами за свой счет.

Согласно п. 3.1 заключенного договора, оператор, в рассматриваемом случае ИП Волков Н.Н., по заданным критериям абонента (Безглавенко Ю.В.) предоставляет последнему посредством программно-аппаратного комплекса авторизованным доступ к базе данных собственников, сдающих внаем жилье, а именно: 1,2,3,4-комнатную квартиру, частное домовладение и др. Оператор подбирает абоненту 5 вариантов жилья и договаривается о встрече собственника с абонентом, а также предоставляет полный пакет документов и квалифицированную консультацию для оформления договора найма жилого помещения с собственником либо с его представителем.

Истцом за оказание услуг по заключенному с ИП Волковым Н.Н. договору оплачено /данные изъяты/ рублей, что подтверждается квитанцией к приходному кассовому ордеру от 10 мая 2019 года № /данные изъяты/ (л.д. 6).

Данное обстоятельство не оспаривал в ходе рассмотрения дела и ответчик ИП Волков Н.Н.

Указанное свидетельствует о том, что свои обязательства по договору истец Безглавенко Ю.В. выполнила, оплатив ответчику услуги.

В поданном иске, а также в ходе рассмотрения данного дела судом, истец последовательно утверждала о том, что свои обязательства по договору ответчик ИП Волков Н.Н. не выполнил и, в конечном итоге, до истечения срока действия договора она собственными силами подобрала себе жилье, в связи с чем 23 мая 2019 года обратилась к ответчику с письменной претензией об отказе от исполнения заключенного с ИП Волковым Н.Н. договора и возврате уплаченных по договору денежных средств.

Указанная претензия получена доверенным лицом ИП Волкова Н.Н. – Косенко М.Л., в день ее составления 23 мая 2019 года (л.д. 5).

Вместе с этим, направленная истцом в адрес ответчика претензия оставлена последним без внимания, что послужило основанием для обращения Безглавенко Ю.В. в суд с указанным иском.

Статьей 31 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрено, что требования потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Доводы ИП Волкова Н.Н., опровергающие предъявленные Безглавенко Ю.В. требования, об оказании им услуг по договору от 10 мая 2019 года в полном объеме, не нашли своего подтверждения в ходе рассмотрения дела какими-либо надлежащими доказательствами.

Так, ответчиком не представлено доказательств о предоставлении Безглавенко Ю.В. 5 вариантов жилья, как предусмотрено п. 3.1 заключенного договора, как не представлено и доказательств, подтверждающих актуальность фактически представленных истцу четырех вариантов сдачи внаем жилья, не опровергнуты доводы Безглавенко Ю.В. о том, что из четырех предоставленных номеров телефонов собственников, она смогла осуществить дозвон только одному из них, который в ходе разговора опровергал факт передачи полномочий Волкову И.П. о сдаче его жилья в аренду.

Кроме того, не представлено доказательств, подтверждающих организацию встречи собственника жилья с истцом и предоставление полного пакета документов, что предусмотрено тем же п. 3.1 договора об оказании услуг.

Законом о защите прав потребителя презюмируется вина исполнителя услуг в нарушении прав заказчика, если иное не будет доказано исполнителем услуг.

Вместе с этим, ИП Волков Н.Н., вопреки прямому указанию Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также разъяснений Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», которыми обязанность доказать обстоятельства, освобождающие от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит, в том числе и на индивидуальном предпринимателе, в конкретном случае – на ИП Волкове Н.Н., не доказал, что он в полном объеме оказал услуги истцу по заключенному договору от 10 мая 2019 года.

При этом ответчиком не представлено и доказательств того, что он понес реальные расходы, вызванные исполнением договора об оказании услуг, а указанные им в ходе рассмотрения дела обстоятельства относительно несения таких расходов в виде заработной платы сотрудникам, оплаты сотовой связи, оплаты аренды офиса, голословны и ничем не подтверждены.

Установленные судом в ходе рассмотрения данного дела обстоятельства позволяют сделать вывод о нарушении прав Безглавенко Ю.В. со стороны ответчика ИП Волкова Н.Н., как потребителя, в связи с ненадлежащим исполнением условий заключенного договора об оказании услуг от 10 мая 2019 года, в связи с чем суд находит обоснованными требования истца в части взыскания с ответчика денежных средств, переданных ответчику в сумме /данные изъяты/ рублей.

Одновременно с этим, подлежат удовлетворению и требования Безглавенко Ю.В. в части взыскания с ответчика неустойки в размере /данные изъяты/ рублей за 25 дней, поскольку в силу ч.1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Вместе с тем, требования истца о компенсации морального вреда в размере /данные изъяты/ рублей суд считает необходимым удовлетворить частично, взыскав с ответчика моральный вред в сумме /данные изъяты/ рублей, принимая во внимание характер нарушений прав потребителя, степень вины ответчика, требования разумности и справедливости,

Так, в силу п. 1 ст. 1099 ГК РФ основания и размер компенсации гражданину морального вреда определяются правилами, предусмотренными настоящей главой и статьей 151 настоящего Кодекса.

В соответствии со ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред 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.

Согласно ст. 1101 ГК РФ размер компенсации 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 компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Согласно ст. 15 Закона РФ от 07 февраля 1992 года «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.

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

Кроме этого, суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, что предусмотрено п.6 ст.[13](http://sudact.ru/law/zakon-rf-ot-07021992-n-2300-1-o/?marker=fdoctlaw" \l "VkbDcoQcFPmp" \o "Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 > (ред. от 03.07.2016) > "О защите прав потребителей" >  Глава I. Общие положения > Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, " \t "_blank) Закона РФ «О защите прав потребителей», из которого следует, что 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 штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

Учитывая, что суд пришел к выводу об обоснованности требований истца о взыскании денежных средств, уплаченных по договору от 10 мая 2019 года в сумме /данные изъяты/ рублей, неустойки в размере /данные изъяты/ рублей, а также о компенсации морального вреда в сумме /данные изъяты/рублей, а всего /данные изъяты/рублей, размер штрафа, подлежащий взысканию с ответчика составит /данные изъяты/ рублей.

При этом требования истца о расторжении договора об оказании услуг в сфере недвижимости удовлетворению не подлежат, т.к. фактически Безглавенко Ю.В. отказалась от исполнения заключенного договора в силу положений ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». Кроме того, срок действия договора об оказании услуг от 10 мая 2019 года, на момент рассмотрения дела судом истек.

В силу ч.1 ст.[103 ГПК РФ](http://sudact.ru/law/gpk-rf/razdel-i/glava-7/statia-103/?marker=fdoctlaw" \o "ГПК РФ >  Раздел I. Общие положения > Глава 7. Судебные расходы > Статья 103. Возмещение судебных расходов, понесенных судом в связи с рассмотрением дела" \t "_blank), государственная пошлина, от уплаты которой истец в соответствии с Налоговым Кодексом РФ освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в местный бюджет, пропорционально удовлетворенной части исковых требований и составляет /данные изъяты/рублей.

Руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ, суд –

**Р Е Ш И Л:**

Исковые требования Безглавенко Юлии Владимировны – удовлетворить частично.

Взыскать с Индивидуального предпринимателя Волкова Николая Николаевича в пользу Безглавенко Юлии Владимировны денежные средства, уплаченные по договору об оказании услуг от 10 мая 2019 года в размере /данные изъяты/ рублей, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в сумме /данные изъяты/рублей, компенсацию морального вреда в сумме /данные изъяты/рублей, а также штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме /данные изъяты/ рублей, а всего /данные изъяты/рублей.

Взыскать с Индивидуального предпринимателя Волкова Николая Николаевича в пользу бюджета муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым государственную пошлину в размере /данные изъяты/ рублей.

Исковые требования Безглавенко Ю.В. в части взыскании с Индивидуального предпринимателя Волкова Николая Николаевича в счет компенсации морального вреда в сумме /данные изъяты/ рублей – оставить без удовлетворения.

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 апелляционном порядке в Центральный районный суд города Симферополя Республики Крым через мирового судью судебного участка №18 Центрального судебного района города Симферополь (Центральный район городского округа Симферополь) Республики Крым в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Мотивированное решение составлено 23 июля 2019 года.

Мировой судья А.Н. Ляхович