Дело № 2-73-603/2023

УИД: 91MS0073-телефон-телефон

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

16 августа 2023 года адрес

Мировой судья судебного участка № 73 Сакского судебного района (адрес и городской адрес) адрес Васильев В.А., при секретаре Цишковской О.А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Семаевой Н.О. к Обществу с ограниченной ответственностью «Вайлдберриз» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

Семаева Н.О. обратилась в суд с указанным иском, мотивируя свои требования тем, что дата, в время час. при пользовании сайтом [www.wildberries.ru](http://www.wildberries.ru), принадлежащим ООО «Вайлдберриз» она случайно, ошибочно и не имея желания что-либо покупать, в результате технического сбоя («подвисания»- медленного обновления страницы) и missclick (случайного нажатия на случайное место страницы интернет- магазина «Wildberries»), с моего ноутбука, оформила заказ 158 товаров. При этом заказ указанных товаров оплачен не был. Данная ситуация стала возможна из-за двух технических факторов: 1. отсутствия какой-либо функции множественного подтверждения заказа, т.е. после однократного нажатия на кнопку «заказать» происходит автоматический заказ всех позиций в корзине; 2. все отправленные в «корзину» позиции автоматически выделяются для приобретения. После ошибочного заказа, дата в время (т.е. через 6 минут после заказа) впервые обратилась в поддержку интернет-магазина «Wildberries», где сообщила, что ошибочно заказала 158 различных товаров и потребовала не отправлять товары в пункт выдачи, а так же отменить указанный заказ, на что получила отказ в моём требовании. Далее через время после заказа обратилась с официальным обращением от дата в время где требовала отменить заказ 158 товаров и не отправлять их. На момент отказа все указанные товары находились в статусе «Оформлен» и не были отправлены. После этого неоднократно в официальных обращениях от дата требовала отмены случайно заказанных товаров, на что Ответчик проигнорировал ее требования и отказал в отмене заказов.

Поскольку функцию отмены заказа после оформления интернет-магазин «Wildberries» убрал с сайта, о чем каких-либо уведомлений мне не поступало ранее, она дата и дата направила Ответчику официальные уведомления об отказе от товаров через обращения в Личном кабинете и на электронную почту для официальных запросов sales@wildberries.ru. Указанные обращения в адрес Ответчика не были рассмотрены надлежащим образом, решения об отмене отправки в пункт выдачи указанных выше товаров, как ошибочно заказанных по причине технического сбоя, Ответчиком принято не было, в результате чего все указанные 158 позиций товаров прибыли в пункт выдачи по адресу адрес.

дата, находясь в вышеуказанном пункте выдачи товаров, сотруднику пункта выдачи она заявила о том, что отказывается выкупать доставленныем ей товары, как ошибочно заказанные, однако с ее карты немедленно, без ее согласия и желания, была снята денежная сумма в размере сумма за товары из числа продуктов питания и БАДов, возврат которых оказался не возможен (данное правило возникло за время доставки, на момент ошибочного заказа такого правила не было), согласно новым правилам интернет-магазина «Wildberries», о которых она узнала впервые в результате разбирательства по указанному факту в пункте выдачи от сотрудников указанного пункта выдачи и была в замешательстве и приняла решение забрать уже оплаченный товар в количестве 21 позиции. Считает, что Ответчик навязал покупку товаров, которые были заказаны ошибочно в результате технического сбоя («подвисания») ее ноутбука, что доставило ей определенные неудобства. От выкупа других, оставшихся товаров из числа ошибочно заказанных дата, в количестве 137 позиций она отказалась в пункте выдачи, для немедленного возвращения товаров на склад интернет-магазина «Wildberries». Не смотря на то, что она требовала в указанных выше своих обращениях, направленных в адрес Ответчика, не взымать с нее плату за возврат указанного выше товара, дата Ответчик незаконно, без ее согласия и уведомления, снял с принадлежащей ей банковской карты денежные средства в сумме сумма как оплату за обратную доставку на склад магазина указанных выше товаров. Считает, что действиями ответчика, ей причинены нравственные страдания, в связи с чем, просит взыскать с ООО «Вайлдберриз» в ее пользу денежные средства в размере сумма, уплаченные ею за услуги интернет-магазина «Wildberries» по возврату товаров на его склад из пункта выдачи, в счет компенсации морального вреда сумма, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

В судебном заседании истец – Семаева Н.О. поддержала заявленные требования, ссылаясь на доводы, изложенные в иске, дополнив, что все 158 товаров находились в корзине, она лично поместила их туда. При доставке товаров она их не осматривала в присутствии работника пункта выдачи, не вскрывала, 21 товар она приобрела, т.к. это были продукты питания, БАДы, претензий о том, что данный 21 товар был ненадлежащего качества, у нее не было. Просит удовлетворить исковые требования в полном объеме.

Ответчик, будучи надлежащим образом, извещенным о дне и времени слушания дела, в суд не явился, направил письменные возражения, согласно которым процедура заказа товаров на сайте Торговой адрес полностью соответствует законодательству и подзаконным актам в сфере торговли и защиты прав потребителей. Законодательство не обязывает торговую площадку вводить «функцию множественного подтверждения заказов», а также не регулирует вопрос с «выделением» позиций, находящихся в разделе «Корзина» (что сделано, в первую очередь, для удобства большинства пользователей адрес). адрес не ограничивает права Потребителя и не лишает права Потребителя отказаться от товара установленным законом способом. Указанные способы не конкретизированы действующим законодательством и определены адрес самостоятельно, то есть - направление письменного заявления об отмене заказа на юридический адрес Агрегатора. Указанные обращения своевременно регистрируются, обрабатываются и рассматриваются сотрудниками адрес, после чего по ним принимается максимально возможное клиентоориентированное решение - при наличии технической возможности оформленный заказ отменяется, его сборка прекращается. Вместе с тем, необходимо отметить, что в целях соблюдения максимально сжатых сроков доставки заказанных товаров (что является одним из преимуществ заказа на сайте Торговой адрес), сборка, упаковка и передача заказанных товаров на доставку в подавляющем большинстве случаев осуществляется в промежутке времени от 1 до 5 минут. После передачи товара в логистическую службу доставки техническая возможность отменить заказ отсутствует, что продиктовано непрерывностью логистических цепочек, необходимостью точного складского учета (поскольку указанные параметры отслеживаются не только адрес, но им непосредственными продавцами товаров) и иными причинами. Возможность отказа от заказа после его поступления по выбранному адресу (как при посещении пункта выдачи товаров, так и без посещения пункта выдачи заказов) также имеется у всех Потребителей без каких-либо ограничений. С учетом изложенного, ООО «Вайлдберриз» предоставляет возможность отказа от товара после оформления заказа без уплаты каких-либо денежных средств. Таким образом, поскольку Вайлдберриз не является продавцом 90% товаров, реализуемых на сайте адрес, оказывает Потребителю услуги доставки товаров, привлекая для этого транспортные логистические компании. В соответствии с общими принципами исполнимости законов, право Потребителя отказаться от товаров в любой момент (ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»), не является абсолютным и ограничивается объективной возможностью произвести отмену доставки Продавцом товара. После передачи товара, от которого Потребитель отказался, в логистическую службу физически изъять товар из транспортного средства, осуществляющего перевозку, не представляется возможным. Истец, вопреки Правил отказа от товара, не направил сообщение на официальный адрес E-mail, а сообщила об отмене заказа оператору технической поддержки. Отмена заказов производится на складе, оператор технической поддержки не имеет возможности отменить заказ, поскольку не находится на складе и просто передает информацию о желании потребителя отменить товар, которая обрабатывается в порядке очередности, тогда как письма об отмене заказа, направленные потребителями, обрабатываются в первоочередном порядке. Таким образом, заказы, оформленные Потребителем, не отменены ввиду ненадлежащего заявления и доставлены в пункт выдачи заказов в соответствии с выбором Потребителя. Оказание услуги доставки возвращенного товара от потребителя к продавцу является исключительно добровольным, и такая обязанность не возлагается на потребителя. Общество, не являясь продавцом товара, не производит удержания с потребителей «расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара». Для понимания процесса реализации товара дистанционным способом торговли необходимо отметить следующие последовательные обязательные и последовательные шаги: ознакомление потребителя с товаром (его описанием, ценой и иными свойствами) на сайте адрес или в мобильном приложении; оформление и оплата заказа - заключение договора купли-продажи и доставки; организация доставки товара до потребителя (в конкретный регион, населенный пункт и ПВЗ, указанные потребителем); получение товара потребителем в выбранном им ПВЗ или при помощи курьерской доставки. После прохождения обязательных шагов следуют опциональные шаги (которые могут случиться или нет, в зависимости от ситуации и желания потребителя): истечение срока хранения товара в ПВЗ и его неполучение потребителем (соответственно — возврат товара продавцу); отказ потребителем от товара при получении (соответственно - возврат товара продавцу); возврат товара потребителем в ПВЗ через некоторое время после его получения при отсутствии ненадлежащего качества (соответственно - возврат товара продавцу). При наличии любого из опциональных шагов, Агрегатор осуществляет доставку товара от потребителя продавцу, оказывая соответствующую услугу потребителю. О стоимости такой доставки потребитель заблаговременно информируется на сайте и в мобильном приложении. Таким образом, при возврате потребителем товара надлежащего качества в ПВЗ, Вайлдберриз осуществляет оказание потребителю услуги по доставке товара до продавца товара, о стоимости которой потребитель информируется еще при оформлении заказа. Общество, в случаях, когда не является продавцом товара, не взымает деньги с потребителей в качестве расходов продавца, а оказывает услугу по транспортировке товаров от потребителя к продавцу, о чем явно и недвусмысленно указано в Публичной оферте. Истец 21 товар выкупил, часть товаров не получил, и они были отменены в связи с истечением срока хранения. Истцом было направлено обращение об отмене заказа товаров, которое своевременно рассмотрено. Истцу сообщено, что на момент поступления обращения заказанные товары были собраны, упакованы и отправлены в службу доставки заказов. В связи с чем, отменить доставку заказа технически не представилось возможным. О результатах рассмотрения обращений Потребителя ему сообщено. Товары были своевременно доставлены в пункты выдачи заказов. Истец, не выкупив товары, воспользовался услугой обратной доставки Вайлдберриз товаров обратно продавцам товара. В связи с чем просит отказать в удовлетворении исковых требований в полном объеме.

В силу ч. 3 ст. 167 ГПК РФ суд вправе рассмотреть дело в случае неявки кого-либо из лиц, участвующих в деле, извещенных о времени и месте судебного заседания, если ими не представлены сведения о причинах неявки или суд признает причины их неявки неуважительными.

В соответствии со ст.35 ГПК РФ, лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться всеми принадлежащими им процессуальными правами.

Лица, участвующие в деле, несут процессуальные обязанности, установленные настоящим Кодексом, другими федеральными законами. При неисполнении процессуальных обязанностей наступают последствия, предусмотренные законодательством о гражданском судопроизводстве.

Будучи надлежащим образом извещенными о нахождении в производстве суда настоящего гражданского дела и о дате судебного заседания, ответная сторона представила свои возражения на заявленные Семаевой Н.О. требования и доказательства в подтверждении своей позиции.

В данном случае, уклонение ответчика от участия в судебном заседании, является ее волеизъявлением, свидетельствующим об отказе в реализации своего права на непосредственное участие в судебном разбирательстве и иных процессуальных прав.

Суд не может игнорировать требования эффективности и экономии, которые должны выполняться при отправлении правосудия, поэтому, учитывая, что в данном случае право ответчика на справедливое судебное разбирательство было соблюдено, приходит к выводу о возможности рассмотрения дела в его отсутствие.

Мировой судья, выслушав пояснения истца, изучив в порядке ст.181 ГПК РФ письменные материалы дела, считает, что исковые требования не подлежат удовлетворению по следующим основаниям.

В силу статьи 123 Конституции РФ, статьи 12 Гражданского процессуального кодекса РФ правосудие по гражданским делам осуществляется на основании состязательности и равноправия сторон. При этом каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений (ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ).

Судом установлено, что дата истцом заказано на торговой площадке ответчика 158 наименований товара, часть которого была возвращена ответчику.

Как указывает истец, она случайно, ошибочно и не имея желания что-либо покупать, в результате технического сбоя («подвисания»- медленного обновления страницы) и missclick (случайного нажатия на случайное место страницы интернет- магазина «Wildberries»)

Судом установлено и не оспорено сторонами, что истцом из 158 наименований товара было приобретено 21 наименование товара продукты питания, БАДы, претензий о том, что данный товар был ненадлежащего качества, у истца не возникло.

Поскольку истцом произведена оплата за товар, следовательно, она согласилась с предложенными ответчиком условиями и заключила договор на указанных условиях, не противоречащих действующему законодательству.

За остальной возвращенный товар ответчиком удержаны денежные средства на общую сумму сумма, истец полагает, что условия об удержании сумм является незаконным.

В соответствии со ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

В соответствии со 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.

Каждое лицо, участвующее в деле, должно раскрыть доказательства, на которые оно ссылается как на основание своих требований и возражений, перед другими лицами, участвующими в деле, в пределах срока, установленного судом, если иное не установлено настоящим Кодексом.

Статьей 10 ГК РФ предусмотрено, что 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 (злоупотребление правом).

Не допускается использование гражданских прав в целях ограничения конкуренции, а также злоупотребление доминирующим положением на рынке.

Добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются.

Суд не находит оснований для признания незаконными условий о праве ответчика удерживать фиксированную сумму при возврате товара в качестве расходов по доставке товаров.

Как указывалось ранее, ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено, что при отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Доводы истца, о том, что дата, в время час. при пользовании сайтом [www.wildberries.ru](http://www.wildberries.ru), принадлежащим ООО «Вайлдберриз» она случайно, ошибочно и не имея желания что-либо покупать, в результате технического сбоя («подвисания»- медленного обновления страницы) и missclick (случайного нажатия на случайное место страницы интернет- магазина «Wildberries»), оформила заказ 158 товаров, суд считает несостоятельными исходя из следующего.

Статьей 421 ГК РФ предусмотрено, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора.

Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена настоящим Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством.

Стороны могут заключить договор, как предусмотренный, так и не предусмотренный законом или иными правовыми актами. К договору, не предусмотренному законом или иными правовыми актами, при отсутствии признаков, указанных в пункте 3 настоящей статьи, правила об отдельных видах договоров, предусмотренных законом или иными правовыми актами, не применяются, что не исключает возможности применения правил об аналогии закона (пункт 1 статьи 6) к отдельным отношениям сторон по договору.

Поскольку истцом произведена оплата за 21 наименование товаров, следовательно, она согласилась с предложенными ответчиком условиями и заключила договор на указанных условиях, не противоречащих действующему законодательству. Понуждение к заключению договора судом не усматривается.

В соответствии с п. 4.1.1 Правил пользования торговой адрес (далее Правил) договор купли-продажи считается заключенным на условиях настоящих Правил и влечет правовые последствия для Продавца, Вайлдберриз и Покупателя только при заказе товара, его оплаты посредством использования сервисов адрес, по результатам которых сведения о заказе отражаются в ЛК Покупателя.

Согласно п. 4.3 Правил заказывая на Торговой адрес, реализуемый иными Продавцами, Покупатель в рамках договора купли-продажи вступает в договорные отношения непосредственно с Продавцом, реализующим данный Товар. Доставка Товара, а также прием оплаты от Покупателей за Товар, приобретаемый на адрес, осуществляется Вайлдберриз.

Согласно п. п. 4.7, 4.8 Правил до момента совершения Заказа Покупатель обязуется ознакомиться со всеми условиями оказания Услуг Вайлдберриз, а также приобретения Товаров на адрес. При этом очевидные ошибки, включая опечатки, допущенные в описании Товара либо в описании Услуги, юридически обязывающими не являются. Оформление Заказа на адрес означает согласие Покупателя со всеми существенными условиями оказания Вайлдберриз услуг доставки Товаров и/или существенными условиями продажи Товара Вайлдберриз или иным Продавцом, а также настоящими Правилами.

Согласно п. п. 6.3.1, 6.3.3 Правил Покупатель обязуется: до момента заключения Договора ознакомиться с содержанием и условиями настоящих Правил, ценами на Товары, предлагаемыми на адрес, а также с порядком и условиями оказания Вайлдберриз услуги доставки Товара; оплатить заказанный товар и его доставку в соответствии с настоящими Правилами.

Согласно п. 7.10 Правил в случае, если Покупатель не забрал заказ, доставленный по указанному адресу и после получения уведомления об истечении срока хранения, такой заказ отменяется как невостребованный. Информация о сроке хранения заказа указывается в Личном кабинете Покупателя.

- а) В отношении товаров, Продавцом которых является Wildberries: В случае если Покупатель отказался от товара в момент получения или возвратил товар надлежащего качества, сумма, уплаченная Покупателем, подлежит возврату, за исключением расходов Продавца на доставку от потребителя возвращенного товара. Информация о стоимости обратной доставки указывается в Личном кабинете Покупателя. В случае если заказ отменен как невостребованный, сумма, уплаченная Покупателем, подлежит возврату, за исключением расходов Продавца на доставку от потребителя возвращенного товара. Стоимость обратной доставки при отмене заказа как невостребованного равна стоимости обратной доставки при отказе от товаров/возврате товара, но составляет не менее сумма за каждую единицу товара.

Покупатель соглашается с правом Вайлдберриз удержать денежные средства на доставку возвращенного товара, а также товара, отмененного как невостребованный за каждую единицу товара из суммы, оплаченной Покупателем за товар, в том числе, списать данные денежные средства с привязанной банковской карты Покупателя, если был выбран способ оплаты при получении с использованием банковской карты и потребитель отказался от доставленного товара или товар стал невостребованным. Денежные средства, удержанные в качестве расходов на доставку от потребителя возвращенного товара и товара, отмененного как невостребованный, не подлежат возврату. Информация о сроке хранения заказа и стоимости обратной доставки возвращенных товаров указывается в Личном кабинете Покупателя.

b) В отношении товаров иных Продавцов: Стоимость услуги Wildberries по доставке возвращенных товаров при отказе от товаров/возврате товаров иных Продавцов указана в разделе "Корзина" Личного кабинета Покупателя в момент оформления Заказа. Стоимость услуги Wildberries по доставке товаров иных продавцов, отмененных как невостребованные, равна стоимости услуги обратной доставки товаров при отказе от товаров/возврате товаров иных Продавцов, но составляет не менее сумма за каждую единицу товара.

Покупатель соглашается с правом Вайлдберриз удержать денежные средства в качестве оплаты за услугу доставки Продавцу возвращенного товара и товара, отмененного как невостребованный, за каждую единицу товара из суммы, оплаченной за товар, в том числе, списать данные денежные средства с привязанной банковской карты Покупателя, если был выбран способ оплаты при получении с использованием банковской карты и потребитель отказался от доставленного товара или товар стал невостребованным. Денежные средства за услугу доставки от потребителя возвращенного товара и товара, отмененного как невостребованный, не подлежат возврату. Информация о сроке хранения заказа и стоимости обратной доставки возвращенных товаров указывается в Личном кабинете Покупателя.

Данные Правила и изложенная в них информация является общедоступной, потребитель вправе перед заказом ознакомиться с правилами продажи товара и по своему усмотрению сделать выбор о заключении договора на соответствующих условиях.

Указанные условия об удержании расходов продавца на доставку предусмотрены положениями действующего законодательства, следовательно, оснований для признания их незаконными у суда не имеется.

Доводы истца, о том, что договор купли-продажи 158 наименований товаров заключен в результате технического сбоя («подвисания»- медленного обновления страницы) и missclick (случайного нажатия на случайное место страницы интернет- магазина «Wildberries»), также опровергаются ответом на обращение стороны Ответчика, сбой не зафиксирован, самостоятельно ошибочно заказали «Корзину», либо у 3 лица есть доступ, рекомендовано хранить товары не в «Корзине», а в «Избранном».

Таким образом, оснований для взыскания удержанной суммы в размере сумма суд не усматривает.

Проанализировав исследованные доказательства, суд считает, что исковые требования не подлежат удовлетворению, иных обстоятельств, свидетельствующих о нарушении ответчиком прав потребителя, в судебном заседании не установлено.

При таких обстоятельствах не подлежат также удовлетворению требования истца о взыскании компенсации морального вреда, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 67, 68, 71, 98, 103, 181, 194-199 ГПК Российской Федерации, мировой судья

Р Е Ш И Л:

В удовлетворении исковых требований Семаевой Н.О. к Обществу с ограниченной ответственностью «Вайлдберриз» о защите прав потребителей, отказать в полном объеме.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Сакский районный суд адрес через судебный участок № 73 Сакского судебного района (адрес и городской адрес) адрес в течение месяца со дня вынесения решения в окончательной форме.

Лица, присутствующие в судебном заседании вправе подать мировому судье заявление о составлении мотивированного решения суда в течение трех дней со дня объявления резолютивной части решения суда.

Лица, не присутствующие в судебном заседании вправе подать мировому судье заявление о составлении мотивированного решения суда в течение пятнадцати дней со дня объявления резолютивной части решения суда.

Решение в окончательной форме составлено дата.

Мировой судья Васильев В.А.