

Дело №

Поступило: 27.12.2021

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

(дата) _____

Черепановский районный суд _____ в составе: Председательствующего судьи Белоцерковской О.А.,
при секретаре Шпенглер Е.Г.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Куклевой К. Ю. к ООО «Деливери Клуб»
о взыскании морального вреда,

установил:

Куклева К.Ю. обратилась с иском к ООО «Деливери Клуб» о взыскании морального вреда, указав, что (дата) через приложение Delivery Club она оформила заказ доставки еды в ресторане «Аджикинежалъ» оплатив заказ на сумму 1 245 рублей. В установленные сроки заказ доставлен не был. ООО «Деливери Клуб» в одностороннем порядке отменил её заказ, после чего пришел кассовый чек о возврате Куклевой К.Ю. денежных средств в сумме 1 245 рублей. Считает, что действиями ответчика истцу причинен моральный вред, поскольку из-за произошедшего ухудшилось самочувствие истца, было пропущено время приема таблеток, было потрачено время на ожидание заказа. Разговоры с представителями ООО «Деливери Клуб» и «Аджикинежалъ» заставили истца нервничать. Считает, что сотрудниками ООО «Деливери Клуб» по требованию истца не была предоставлена информация об услуге, что нарушило законные права истца как потребителя услуг. Просила взыскать с ООО «Деливери Клуб» в счет компенсации морального вреда 2 500 рублей и штраф в размере 1 250 рублей.

Истец Куклева К.Ю. в судебное заседание не явилась, извещена надлежаще и своевременно о времени и месте судебного заседания, представила заявление, в котором просила рассмотреть дело в ее отсутствие.

Представитель ответчика, надлежаще и своевременно извещен о времени и месте судебного заседания, в судебное заседание не явился, об уважительности причин неявки суду не сообщил. Ранее представил ходатайство о передаче дела на рассмотрение по подсудности, в котором было отказано. Кроме того, ранее ответчик представил отзыв, в котором исковые требования не признал, указав, что не оказывает услуги по доставке заказа, а оказывает бесплатную информационную услугу, в связи с чем на возникшие с истцом правоотношения Закон Российской Федерации от (дата) № "О защите прав потребителей" не распространяется.

Представитель третьего лица ООО «Конвест Сафари» надлежаще и своевременно извещен о времени и месте судебного заседания, в судебное заседание не явился, об уважительности причин неявки суду не сообщил, ходатайств не заявлял.

Изучив материалы дела, оценив имеющиеся в деле доказательства, суд приходит к следующему.

Согласно п. 1 ст. 454 Гражданского кодекса РФ по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

В силу п. 1 ст. 456 Гражданского кодекса РФ продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи.

В соответствии с п. 1 ст. 457 Гражданского кодекса РФ срок исполнения продавцом обязанности передать товар покупателю определяется договором купли-продажи, а если договор не позволяет определить этот срок, в соответствии с правилами, предусмотренными ст. 314 Гражданского кодекса РФ.

На основании п. 1 ст. 463 Гражданского кодекса РФ если продавец отказывается передать покупателю проданный товар, покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи.

На основании п. 1 ст. 486 Гражданского кодекса РФ основной обязанностью покупателя является оплата товара непосредственно до или после передачи ему продавцом товара, если иное не предусмотрено ГК РФ, другим законом, иными правовыми актами или договором купли-продажи и не вытекает из существа обязательства.

При этом в случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не исполняет обязанность по передаче товара в установленный срок (ст. 457 Гражданского кодекса РФ), покупатель вправе потребовать передачи оплаченного товара или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом (п. 1 ст. 487 ГК РФ).

Судом установлено, что (дата) около 22 часов 10 минут истец через интернет-приложение "Деливери Клуб" заказал готовые блюда в ресторане "Аджикинежал", оплатив онлайн ответчику стоимость заказа в размере 1245 рублей. Спустя 1 час 20 минут после оформления услуга по доставке еды оказана не была.

После обращения истца на горячую линию ООО «Деливери Клуб» ей на счет были возвращены денежные средства за заказ на общую сумму 1245 рублей (т.1 л.д.11).

Согласно Пользовательскому соглашению, утвержденному приказом генерального директора ООО "Деливери Клуб", размещенному в сети Интернет по адресу www.dtlivery-club.ru/agreement/ и действовавшему на момент спорных правоотношений (редакция от (дата)), пользователь интернет-приложения "Деливери Клуб" перед использованием сервиса ответчика обязан ознакомиться с данным соглашением, а в случае согласия с ним присоединиться к соглашению путем нажатия кнопки "Войти" или "Оформить заказ", в зависимости от используемой веб-версии или мобильного приложения, без совершения указанных действий пользователь лишается возможности пользоваться сервисом ответчика (т.1 л.д. 28-33).

На основании п. 1.1 Пользовательского соглашения ООО "Деливери Клуб" предлагает пользователю доступ к сервису быстрого поиска, заказа и доставки готовой еды на условиях, предусмотренных настоящим Пользовательским соглашением. Указанные услуги носят информационный характер и оказываются пользователю безвозмездно, за исключением услуг доставки.

В соответствии с п. 2.1 Пользовательского соглашения ООО "Деливери Клуб" является единой информационной системой заказов, которая предлагает пользователям широкие возможности для поиска и заказа готовой еды, реализуемой партнерами ООО "Деливери Клуб", а также принимает от пользователей денежные средства в счет оплаты заказов и осуществляет доставку заказов пользователям силами третьих лиц на основании договора ООО "Деливери Клуб" или его партнеров. Правоотношения по купле-продаже готовых блюд питания и продуктов (и их доставке в случае, если доставку осуществляет партнер) возникают непосредственно между партнером ООО "Деливери Клуб" и пользователем. ООО "Деливери Клуб" не является стороной сделки по реализации товаров партнера пользователю, при этом отдельно оговаривается, что по поручению партнера ООО "Деливери Клуб" вправе осуществлять прием платежей в соответствии с положениями настоящего раздела.

Согласно п. 2 Пользовательского соглашения пользователь соглашается с тем, что все услуги предоставляются "как есть" и, что ООО "Деливери Клуб" не несет ответственность за качество поставляемых продуктов, за задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, а также за сбои в работе платежных систем. Информация о доставке, предоставляемая пользователю, носит информационный характер и может не учитывать обстоятельства, не зависящие от воли ООО "Деливери Клуб" в том числе: задержки в связи с неблагоприятными метеороусловиями, дорожными заторами и пр.

На основании п. п. 6.1, 6.2 Пользовательского соглашения ООО "Деливери Клуб" не несет ответственности за соблюдение/не соблюдение службами доставки своих обязательств перед пользователями, а также за достоверность информации, предоставленной такими службами. ООО "Деливери Клуб" является информационным связующим звеном между пользователем и службами доставки, при этом ООО "Деливери Клуб" вправе принимать вопросы/претензии от пользователей относительно доставки в течение 24 часов с момента доставки/ожидаемой доставки.

В соответствии с преамбулой Закона Российской Федерации от (дата) N 2300-I "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Согласно преамбуле к указанному выше закону владельцем агрегатора информации о товарах (услугах) (далее - владелец агрегатора) является организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 настоящего Закона и Федеральным законом от (дата) N 161-ФЗ "О национальной платежной системе".

Таким образом, из системного анализа Пользовательского соглашения и положений Закона о защите прав потребителей усматривается, что ООО "Деливери Клуб" в правоотношениях между истцом и пользователем выступает в качестве владельца агрегатора.

Статьей ст. 12 Закона о защите прав потребителей предусмотрена ответственность владельца агрегатора за нарушение прав потребителей.

Согласно п. 2.1 ст. 12 Закона о защите прав потребителей владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

В соответствии с п. 1.2 ст. 9 Закона РФ от (дата) N 2300-1 "О защите прав потребителей" владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Частью 4 ст. 1 ГПК РФ определено, что в случае отсутствия нормы процессуального права, регулирующей отношения, возникшие в ходе гражданского судопроизводства, федеральные суды общей юрисдикции и мировые судьи применяют норму, регулирующую сходные отношения (аналогия закона), а при отсутствии такой нормы действуют исходя из принципов осуществления правосудия в Российской Федерации (аналогия права).

Ввиду отсутствия специальных норм, регулирующих случаи ответственности агрегатора перед потребителем, суд полагает на основании ч. 4 ст. 1 ГПК РФ обоснованно применить по аналогии права п.18 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от (дата) N 26 "О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции", согласно которому лицо, к которому обращается клиент для заключения договора перевозки пассажиров и багажа, отвечает перед пассажиром за причиненный в процессе перевозки вред, если оно заключило договор перевозки от своего имени либо из обстоятельств заключения договора (например, рекламные вывески, информация на сайте в сети "Интернет", переписка сторон при заключении договора и т.п.) у добросовестного гражданина-потребителя могло сложиться мнение, что договор перевозки заключается непосредственно с этим лицом, а фактический перевозчик является его работником либо третьим лицом, привлеченным к исполнению обязательств по перевозке (пункт 3 статьи 307, статья 403 ГК РФ, статьи 8, 9 Закона о защите прав потребителей).

Из исследованных материалов дела следует, что «Деливери Клуб» является сервисом по поиску и заказу пользователем готовых блюд у партнеров «Деливери Клуб». Мобильное приложение Deliveri Club, доступное посредством App Store и Google Play, именуется как «Deliveri Club-Доставка еды. Заказ еды и продуктов». Согласно информации, размещенной в магазине приложений App Store, сервис «Деливери Клуб», является лидером в категории «Лидеры по использованию среди агрегаторов доставки еды в России». Кроме этого, на стартовой странице приложения имеется сообщение «оставайтесь дома, а мы безопасно доставим еду и продукты!» (т.1 л.д. 74-75).

Согласно справке, выданной ООО «Конквест Сафари» истец заказала доставку из ресторана с помощью агрегатора доставки (приложения) Deliveri Club (дата). Заказ был принят рестораном и выдан курьеру от компании агрегатора. Через 1,5-2 часа поступил звонок от истца, чтобы узнать, где находится заказ. Истцу было сообщено, что заказ был выдан курьеру компании агрегатора (т.1 л.д.77).

В материалах дела имеется договор № Нск 27-19 ДДК от (дата), заключенный между ООО «Конквест Сафари» и ООО «Деливери Клуб» (т.1 л.д. 86-88), из которого следует, что по получению заказчика ответчике обязуется оказать ООО «Конквест Сафари» комплекс услуг, направленных на поиск/привлечение потенциальных покупателей, продажу и доставку им товаров ООО «Конквест Сафари». П.1.5 установлено, что порядке оказания услуг доставки по настоящему договору предусмотрен Приложение № к нему.

П.1.9 предусматривает обязанности ООО «Конквест Сафари», в том числе по своевременной и полной реализации товаров на основании заказа покупателя, приготовлению и передаче готового блюда курьеру

Деливери Клуб в установленное время для доставки, обеспечению добросовестного и качественного приготовления заказов.

Данные обязанности ООО «Конквест Сафари» выполнило перед потребителем и перед ООО «Деливери Клуб» в полном объеме, доказательств обратного суду не предоставлено.

Кроме того, п.1.10 договора установлено, что Деливери Клуб имеет право привлекать к исполнению настоящего договора третьих лиц, в том числе при оказании услуг по доставке заказов покупателям, при этом он отвечает за действия этих третьих лиц как свои собственные.

В соответствии с п.8,13 Приложения № к договору № Нск 27-19 ДДК от (дата) ООО «Деливери Клуб» после получения подтверждения заказа от ООО «Конквест Сафари» направляет к нему курьера, а ООО «Конквест Сафари» обязан обеспечить приготовление и передачу готового заказа в количестве и ассортименте, соответствующим поступившему заказу. ООО «Деливери Клуб» обязуется обеспечить доставку заказа до Покупателя в течение не более 45 минут с момента оформления заказа при условии соблюдения ООО «Конквест Сафари» времени приготовления заказа (т.1 л.д. 257-258).

При этом Ответчиком в своем отзыве на иск было указано, что между сервисом Deliveri Club и пользователем не возникает отношений по доставке готового блюда, соответствующие услуги оказываются партнеру субподрядчиками ООО «Деливери Клуб», при этом ответчик не считает возможным раскрывать истцу коммерческие условия сотрудничества с субподрядчиками по договору с партнерами (т.1 л.д.84).

Однако сам же ответчик ссылается на положения Пользовательского соглашения от 22.02.2019 года, из п.1.1, 1.2 и других которого следует, что ЛОО «Деливери Клуб» не несет ответственности за действия службы доставки и за саму доставку, в случае, если доставка осуществляется силами партнера ООО «Деливери Клуб», отсутствие ответственности ООО «Деливери Клуб» за нарушение условий договора поставки готового блюда в случае осуществления доставки силами самого ООО «Деливери Клуб» либо его субподрядчиками данным Соглашением не предусмотрено, следовательно, вывод ответчика об отсутствии его ответственности при таком варианте доставки перед потребителем не соответствует ни пользовательскому соглашению, ни договору в ООО «Конквест Сафари».

Действительно, в соответствии с ч.2.1 ст. 12 Закона о защите прав потребителей, если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Однако из материалов дела усматривается отсутствие факта передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества либо требования потребителя об обмене недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар.

Согласно справке, выданной отелем Park Inn by Radisson Novosibirsk от (дата), имеющейся в материалах дела, курьер Deliveri Club в фирменной одежде и с рюкзаком не обращался на ресепшн отеля (дата) в период с 22.30 часов до 23.55 часов (т.1 л.д. 12).

Кроме того, согласно ответа ООО «Конквест Сафари» от за период с (дата) по (дата) заказ на сумму 1 245 рублей, поступивший с платформы ООО «Деливери Клуб» (дата), исполнен и передан для доставки по адресу: _____, при этом комиссия ООО «Деливери Клуб» составила 435,70 рублей (т.1 л.д. 216-250).

Отказ потребителя от заказанной услуги по изготовлению и доставке готового блюда не имел место, доказательств отмены заказа по вине потребителя либо по вине продавца (в данном случае ресторана ООО «Конквест Сафари») стороной ответчика суду не представлено.

Сведений о третьих лицах, осуществляющих доставку еды Партнером Deliveri Club ответчиком суду не представлено, также как и подобная информация отсутствует на сайте и приложении Deliveri Club.

Таким образом, исходя из содержания информации, имеющейся в приложении Deliveri Club, отсутствия сведений, доведенных до потребителя, о компании – партнере ООО «Деливери Клуб», осуществляющем доставку готовых блюд, у Куклевой К.Ю. как у добросовестного гражданина-потребителя могло сложиться мнение, что договор в части доставки готового блюда заключается непосредственно с ООО «Деливери Клуб». Доказательств недобросовестности поведения Куклевой К.Ю. стороной ответчика суду не представлено.

Кроме того, исходя из представленных в суд письменных доказательств, как сторонами, так и третьим лицом ООО «Конквест Сафари», суд приходит к выводу, что (дата) услуга по доставке готового блюда к потребителю Куклевой К.Ю. являлась обязанностью ООО «Деливери Клуб» и должна была осуществляться либо его силами либо с привлечением третьих лиц, за чьи действия ООО «Деливери Клуб» отвечает как свои собственные.

Следовательно, положения п.2.1. ст.12 Закона о защите прав потребителей об ответственности продавца перед Куклевой К.Ю., на которую ссылается ответчик в обоснование своих возражений, в данном случае применению не подлежат, т.к. соглашением между продавцом и агрегатором установлен порядок доставки готовых блюд

Также суд не критически относится к доводу ответчика об отсутствии законных оснований для взыскания с него компенсации морального вреда и штрафа в порядке, установленном законом о защите прав потребителей, т.к. ответчик выступал в качестве агрегатора услуг.

Так, в соответствии со ст. 15 Закона РФ "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.

Согласно п.6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Суд учитывает тот факт, что в качестве агрегатора ООО «Деливери Клуб» выступал при формировании заказа Куклевой К.Ю. и передаче его ООО «Конквест Сафари», а также при приеме онлайн платежа от последней, однако, исходя из информации, размещенной на официальных платформах ООО «Деливери Клуб», представленной в суд и из содержания договора и приложения к нему с ООО «Конквест Сафари», следует, что ООО «Деливери Клуб» приняло на себя также и обязательство по доставке готового блюда Куклевой К.Ю. своими силами либо силами компании-партнера (ответчиком суду также не предоставлена информация о том, чьими силами должна была быть осуществлена доставка готового блюда Куклевой К.Ю.), следовательно, в данном случае ООО «Деливери Клуб» выступает в качестве исполнителя.

Исследовав все представленные доказательства с точки зрения их допустимости, относимости и достаточности, суд полагает доказанным тот факт, что истец испытывал нравственные страдания отсутствием заказанного готового блюда на протяжении длительного времени без объяснения причин, был вынужден вести переписку с общением с представителями как ООО «Деливери Клуб», так и ООО «Конквест Сафари», досудебная претензия в адрес ответчика была направлена Куклевой более года назад (дата), однако до настоящего времени, требование о компенсации морального вреда ответчиком исполнены не были.

Учитывая обстоятельства дела, требования разумности и справедливости, характер и степень причиненных нравственных страданий, суд приходит к выводу о том, что исковые требования о взыскании компенсации морального вреда подлежат удовлетворению частично в размере 1500 рублей.

За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (п.1 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Пунктом 46 Постановления № Пленума Верховного Суда РФ от (дата) «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что в случае нарушения прав потребителя производится взыскание штрафа в его пользу исходя из гражданско-правового характера санкции, предусмотренной в п.6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей» или иных лиц, уполномоченных на его получение судом и вне зависимости от того, заявлялось ли в суде такое требование, т.е. автоматически.

Применение этой меры ответственности, в соответствии с данной позицией поставлено в зависимость только от того, было или не было исполнено законное требование потребителя в добровольном порядке. В связи с чем с ответчика подлежит взысканию в пользу истца штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных требований.

Таким образом, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, что составит 750 рублей ($1500 \times 50\% = 750$).

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 194, 198 ГПК РФ, суд

решил:

Исковые требования Куклевой К. Ю. к ООО «Деливери Клуб» о взыскании морального вреда удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Деливери Клуб» в пользу Куклевой К. Ю. компенсацию морального вреда в размере 1 500 (одна тысяча пятьсот) рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 750 (семьсот пятьдесят) рублей.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Новосибирский областной суд через Черепановский районный суд в течение месяца со дня вынесения мотивированного решения.

Разъяснить сторонам, что решение в окончательной форме будет изготовлено в течение пяти дней со дня оглашения его резолютивной части.

Председательствующий О.А. Белоцерковская

Решение в окончательной форме изготовлено (дата)

Председательствующий О.А. Белоцерковская