

Дело № 2- /2016

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

29 марта 2016 года

г. Новосибирск

Октябрьский районный суд города Новосибирска в составе:

председательствующего судьи

Иг Д.Б.

секретаря

Р: Р.А.

рассмотрев

гражданское дело иску Л:

к ПАО «Мегафон» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Л А.В. обратился в суд с указанным иском, просит взыскать в его пользу с ответчика сумму убытков в размере 5 руб. 98 коп., сумму процентов по ст. 395 ГК РФ в размере 2 руб. 35 коп., денежную компенсацию морального вреда в размере 10 руб., расходы на оплату услуг представителя в размере 20 руб., штраф в его пользу как потребителя в размере 50% от присужденной суммы.

В обоснование своих требований истец ссылается на то, что 11.20 года между Л А.В. и ОАО Сибирский филиал «МегаФон» был заключен договор об оказании услуг связи №18. Согласно данному договору Л А.В. была предоставлена СИМ-карта с абонентским номером +7-923-6. На указанный абонентский номер Л А.В. был зарегистрирован электронный счет QIWI кошелек №7-923-6 в АО «КИВИ Банк». 20 года Л А.В. обнаружил, что сим-карта с номером +7-923-6 не работает, после этого он проверил счет QIWI кошелька №7-923-6 и обнаружил, что со счета в период с 12.46:36 по 12.51:36 (мск) были осуществлены четыре перевода денежных средств в общей сумме 5 руб. 98 коп. на неизвестную ему карту №4(). После обнаружения факта несанкционированного списания денежных средств истец незамедлительно, 1 2015 года, обратился в офис оператора связи «МегаФон», где ему пояснили, что СИМ-карта с абонентским номером +7923-6, была заблокирована в офисе «МегаФон», расположенном в ТЦ «Аура» на ул.Военная, 5 в г. Новосибирске. Обратившись в указанный офис, истец узнал, что 2015 года в офис «МегаФон» обратился молодой человек, который представился данными на имя Л В. и попросил сотрудника «МегаФон» переоформить СИМ-карту с абонентским номером +7-923-6. После чего СИМ-карта, находящаяся у истца была заблокирована, а указанному лицу, представившемуся Л В. была выдана новая СИМ-карта с абонентским номером + 7923-6. По указанному факту истец обратился в органы внутренних дел. После проведения следственной проверки 2015 года было возбуждено уголовное дело №55. 2015 года уголовное дело было приостановлено в связи с неустановлением лица, подлежащего привлечению к уголовной ответственности. 5 года истцом обнаружено, что другая имеющаяся у него СИМ-карта с абонентским номером +7-923-4 также находится в нерабочем состоянии. На абонентский номер +7923-4 у истца также зарегистрирован счет QIWI кошелек. Аналогичным образом сотрудниками ОАО «МегаФон» была осуществлена неправомерная замены СИМ – карты с абонентским номером +7923-4, после чего СИМ-карта, находящаяся у истца была заблокирована, а неустановленному лицу, представившемуся Л В. была выдана новая СИМ-карта. Истец обнаружил, что со счета QIWI кошелька №+7923-4 15 года предпринимались попытки несанкционированного перевода денежных средств. С учетом того, что на 2015 года истец обналчил имеющиеся у него денежные средства с указанного счета, попытка несанкционированного перевода денежных средств была безуспешной. 15 года и 15 года истец обратился в Сибирский филиал ОАО «Мегафон» с заявлениями, в которых указал об указанных фактах неправомерной замены СИМ-карт, просил разобраться в произошедшем и компенсировать ему причиненные убытки. В последующем истец неоднократно обращался к ОАО «Мегафон» с претензиями, в которых указывал, что замена СИМ-карт не могла быть произведена без его личного участия.

Замена СИМ-карты могла быть осуществлена только по заявлению самого истца с представлением документа удостоверяющего личность. Сам истец за заменой СИМ- карты в офиса «Мегафон» не обращался, соответственно, работниками офиса «Мегафон» неправомерно была произведена замена/выдача СИМ-карт, принадлежащих истцу, что повлекло несанкционированное списание денежных средств со счета «QIWI кошелек №+7-923- 6». На основании изложенного истец просит ответчика разобраться в произошедшем и возместить ему убытки, возникшие в результате неправомерных действий представителей ОАО «Мегафон». Претензии были зарегистрированы в Сибирском филиале ОАО «Мегафон» 2015 года, 2015 года, 2015 года. На указанные претензии были получены ответы, из содержания которых следует, что ОАО «Мегафон», бездоказательно отказывается возмещать убытки, причиненные в результате действий своих сотрудников. Согласно п. 5.1 Условий оказания услуг связи «МегаФон», утвержденных приказом №5-СЕО-П05-42/11 от 30.05.2011 года при заключении договора лицо, имеющее намерение заключить договор, указывает данные, достоверность которых подтверждается нижеперечисленными документами: гражданин представляет оператору документ, удостоверяющий личность (п. 5.3.1). В соответствии с п. 17.1.5 указанных условий оказания услуг связи, оператор несет ответственность за нарушение требований об ограничении распространении сведений об абоненте, ставших известными оператору в силу исполнения договора. В случае нарушения оператором тайны телефонных переговоров и сообщений, а также требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших ему известными с силу исполнения договора, оператор возмещает по требованию абонента причиненные убытки, а также моральный вред (п. 17.2.6.).

Аналогичные положения о возмещении убытков и компенсации морального вреда в результате неправомерного использования персональных данных абонента, распространения сведений ограниченного доступа содержатся в п. 4.53 Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 года №1342 «О порядке оказания телефонной связи». Списание денежных средств со счета «QIWI кошелек» состоит в прямой причинно – следственной связи с действиями представителей (сотрудников) ОАО «Мегафон», которые, не убедившись в личности лица обратившегося за получением СИМ-карты, допустили ее неправомерную замену с абонентскими номерами, принадлежащими истцу, тем самым, допустив распространение сведений ограниченного доступа об абоненте, что в свою очередь повлекло несанкционированно списание денежных средств. Если бы сотрудники ПАО «Мегафон» исполнили свои обязанности надлежащим образом, проверили личность обратившегося лица, то последние не имели бы возможность получить дубликаты СИМ-карт, воспользоваться персональными данными истца, сведениями ограниченного доступа и, тем самым, осуществить перевод денежных средств со счета истца. Истец обратился с претензией к ответчику 2015 года. В соответствии с п. 19.6 «Условий оказания услуг связи «МегаФон», утвержденных Приказом №5-СЕО-П05-42/11 от 30.05.2011 года – срок рассмотрения претензии составляет 60 дней. Соответственно, не позднее 2015 года, ответчик был обязан компенсировать истцу убытки. С 2015 года в связи с отказом возместить убытки, подлежат начислению проценты по ст.395 ГК РФ, сумма которых составляет руб. 35 коп. Истец утверждает, что нарушены его права как потребителя услуги, в связи с чем, он просит компенсировать ему моральный вред, который он оценивает в руб.

В судебном заседании истец Л. ., его представитель Спиридонов М.В., действующий на основании ордера, искивые требования поддержали в полном объеме.

Представитель ответчика К И.С., действующая на основании доверенности, в судебном заседании искивые требования не признала в полном объеме, в письменном отзыве на исковое заявление указала, что со стороны ПАО «Мегафон» отсутствует факт нарушения прав истца, выдача СИМ-карты не является услугой телефонной связи и не предусмотрена договором об оказании услуг связи, заключенным между ПАО «МегаФон», а также Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 года №1342. Замена СИМ-карты осуществлена ОАО «Мегафон – Ритейл» на основании заключенного с ПАО «МегаФон» договора. По условиям указанного договора ОАО «Мегафон - Ритейл» обязалось оказывать абонентам ПАО «Мегафон» сервисные услуги, в том числе, по замене сим-карты. На основании полученных от абонента претензий ПАО «Мегафон»

осуществило запрос в ОАО «Мегафон - Ритейл» информации по указанным фактам замены СИМ-карт. ОАО «Мегафон - Ритейл» осуществило опрос своего работника, который осуществлял выдачу СИМ-карты. Сотрудник ОАО «Мегафон - Ритейл» написал объяснительную, в которой подтверждал, что замена СИМ - карты была осуществлена лицу, предъявившему свой паспорт, ФИО, номер и серия паспорта совпадали с данными об абоненте, отраженными в системе, после чего была осуществлена выдача сим-карты. На основании данных полученных от ОАО «Мегафон - Ритейл» и объяснительной сотрудника ОАО «Мегафон - Ритейл», ПАО «МегаФон» предоставило истцу ответ на претензию, имеющийся в материалах дела. Таким образом, со стороны ПАО «Мегафон» отсутствует факт нарушения прав лица, так как замену СИМ-карты ПАО «Мегафон» не производило, сотрудник ОАО «Мегафон - Ритейл» произвел услугу по замене СИМ-карты надлежащего качества. Истцом неверно указана причинно - следственная связь между причинением ему ущерба, а также действиями ПАО «Мегафон» или ОАО «Мегафон-Ритейл». Истец ссылается на п. 2 ст. 1096 ГК РФ, согласно которой вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем). Услуга по замене СИМ - карты была произведена сотрудником ОАО «Мегафон-Ритейл» в соответствии с действующим законодательством после полной идентификации лица по паспорту. Услуга была предоставлена надлежащего качества, недостатки в работе услуге, отсутствуют. ПАО «Мегафон» не оказывало истцу услуг по замене СИМ-карты. Нормы, на которые ссылается истец о некачественных услугах, либо последствий оказания некачественных услуг в данном случае не применимы, так как услуга замены СИМ - карты была выполнена работником «МегаФон - Ритейл» надлежащим образом. Данные обстоятельства могут быть подтверждены материалами уголовного дела, на которые ссылается истец, так как в действиях сотрудника «МегаФон - Ритейл» не обнаружено противоправных деяний, либо некачественного оказания услуги. Надлежащая идентификация лица, подтверждается объяснением работника ОАО «МегаФон - Ритейл». Замена СИМ-карты не является услугой по договору о предоставлении услуг связи. Услуги по договору связи оказывались надлежащим образом, а причиненный ущерб носит внедоговорный характер и причинен третьими лицами. Совершение сотрудником ОАО «МегаФон - Ритейл» замены СИМ - карты после произведения процедуры идентификации не находится в причинно-следственной связи с фактом списания со счета истца денежных средств. Истцом в качестве обоснования размера убытков представлены отчеты по счету сим-карты. Однако, из указанных отчетов невозможно сделать вывод о том, посредством какой СИМ - карты осуществлялись покупки и списание денежных средств со счета истца. Более того, данные отчеты не содержат в себе информации, что списание денежных средств происходило при использовании СИМ-карты. ПАО «МегаФон» является ненадлежащим ответчиком. Истец предъявляет требования о возмещении убытков, вытекающие из пользования банковской услугой по безналичному переводу денежных средств. Однако, данная услуга не является услугой предоставляемой ПАО «МегаФон». Данную услугу предоставляет акционерное общество «КИВИ банк». Для использования услуги по безналичному переводу денежных средств абонент заключает договор на использование данной услуги «КИВИ банк», равно как и условия пользования данной услугой устанавливает КИВИ банк. ПАО «МегаФон» не может оказывать влияния на действия иных хозяйствующих субъектов. Согласно публичной оферте об оказании услуг безналичных расчетов с использованием пластиковой карты, на которую ссылается в своих пояснений представитель банка, размещенную на сайте АО «КИВИ банка» абонентский номер - телефонный номер, назначенный клиенту оператором сотовой связи в момент подключения клиента к сети оператора сотовой связи, однозначно определяющий (идентифицирующий) лицо, заключившее с оператором сотовой связи договор о предоставлении услуг подвижной связи. Данное определение противоречит нормам действующего законодательства, а именно: согласно правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства от 09.12.2014 года №1342 «абонентский номер» - телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий), оконченный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем. Абонентский номер не может определять (идентифицировать) клиента, так как абонентский номер исключительно определяет (идентифицирует) абонентское устройство (сотовый телефон). Данное определение

полностью соответствует тому факту, что в соответствии с п. 18 Правил распределения и использования ресурсов нумерации единой сети электросвязи на территории Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 13 июля 2004 года №350 оператор связи, получивший ресурс нумерации, самостоятельно выделяет номера для абонентов и пользователей услугами связи. Согласно ст. 26 ФЗ «О связи» регулирование ресурса нумерации является исключительным правом государства. Согласно ст. 45 ФЗ «О связи» во всех случаях замены абонентского номера оператор связи обязан известить абонента и сообщить ему новый номер не позднее чем за шестьдесят дней, если необходимость замены была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. Абонентский номер не принадлежит абоненту либо оператору. Абонентский номер выделен из ресурса нумерации, который принадлежит Российской Федерации. Абонентский номер может идентифицировать подключаемое к сети абонентское устройство. Согласно п. 3.2.9 оферты об оказании услуг безналичных расчетов с использованием пластиковой карты банк обязан обеспечить предоставление информации о реквизитах банковской карты по состоянию на дату соответствующего запроса, поступившего от клиента, посредством смс-информирования клиента на абонентский номер. Согласно разделу термины и определения данной оферты, идентификатором учетной записи пользователя в учете банка выступает абонентский номер клиента. До направления информации на абонентский номер банк согласно действующего законодательства должен достоверно установить, что поручение на осуществление операций по счету дано владельцем карты. Идентификация исключительно по абонентскому номеру не является надлежащей, так как абонентский номер согласно законодательству о связи не позволяет идентифицировать абонента, а позволяет идентифицировать абонентское устройство (сотовый телефон) банк согласно действующему законодательству должен достоверно установить, что поручение на осуществление операций по счету дано владельцем карты. В действиях ПАО «МегаФон» отсутствует вина. В действиях ПАО «МегаФон» по оказанию услуг связи и ущербом, причиненным истцу, отсутствует причинно-следственная связь. Оснований для компенсации морального вреда с учетом изложенного не имеется. ПАО «МегаФон» не располагало денежными средствами истца, находящимися на его банковском счете, оператор связи не осуществляет банковские транзакции и не является владельцем или получателем денежных средств истца, в связи с чем, оснований для применения положений ст. 395 ГК РФ не имеется (л.д. 66-71, 119-120).

Третье лицо АО «КИВИ Банк» о времени и месте рассмотрения дела было извещено надлежащим образом, представитель в судебное заседание не явился, ходатайств не заявил, в письменных пояснения по иску указал, что в результате акцепта публичной оферты об использовании платежного сервис «VISA QIWI Wallet» у истца возникли договорные отношения с оператором сервис КИВИ Банк (АО). Изложенный текст оферты является адресованным физическим лицам официальным публичным предложением КИВИ Банк (АО) заключить договор об оказании услуг в соответствии с п. 2 ст. 437 ГК РФ. Договор об оказании услуг считается заключенным и приобретает силу с момента совершения физическим лицом действий, предусмотренных в настоящей оферте и означающих безоговорочное принятие физическим лицом всех условий настоящей оферты без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения. Согласно тексту оферты, учетная запись пользователя 7923 6 – запись в аналитическом учете оператора сервиса, представляющего собой средство учета денежных средств, как поступающих от пользователя (иного уполномоченного им лица) в целях пополнения баланса учетной записи пользователя, так и расходующихся пользователем на оплату платежей. Идентификатором учетной записи пользователя в учете оператора сервиса выступает абонентский номер пользователя.

15 года в 12:29 (мск) с абонентского номера 7923 6 на короткий номер оператора сервиса 6 было направлено смс – сообщение с содержанием команды для проверки учетной записи 7923 6.

15 года в 12:29 (мск) оператором сервиса было отправлено смс – сообщение на абонентский номер 7923 6, что баланса составляет 6 руб. 61 коп.

Далее в период с 12:46 по 12:51 последовательно были осуществлены четыре операции по переводу денежных средств на общую сумму 5 руб.

При этом, указанные выше платежи были осуществлены с использованием пластиковой карты «КИВИ», обеспечивающей клиенту возможность осуществления им доступа к предоплаченной карте «Единая расчетная карта QIWI». В целях совершения платежей выпуск пластиковой карты «КИВИ» осуществляется банком на материальном носителе (пластиковой карте), содержащем реквизиты карты. На основании п.3.1. публичной оферты об оказании услуг безналичных расчетов с использованием пластиковой карты «КИВИ» до начала использования пластиковой карты клиент обязан провести активацию такой пластиковой карты путем заполнения соответствующей формы на веб-сайте или путем направления смс-сообщения на короткий номер 4.

5 года в 15:41 (мск) с абонентского номера 7923 6 на короткий номер было направлено смс – сообщение с содержанием команды для активации карты «КИВИ» 4€ 9.

2015 года в 12:42 (мск) оператором сервиса было отправлено смс – сообщение на абонентский номер 7923 5 и карта была активирована. 20 года в период времени с 12:46 по 12:51 с использованием данной карты было совершено 4 транзакции на общую сумму 5€ руб.

Указанные выше платежи были осуществлены пользователем «VISA QIWI Wallet» с использованием карты «КИВИ» и осуществлен после ввода корректных реквизитов карты.

При изложенных обстоятельствах у банка отсутствовали правовые основания для неисполнения перевода денежных средств с использованием карты «КИВИ» (л.д. 49-51).

Представитель третьего лица ОАО «МегаФон Ритейл» Кс Д.Ю., действующий на основании доверенности, в судебном заседании возражал против удовлетворения исковых требований по доводам, изложенным представителем ответчика ПАО «МегаФон».

Третье лицо Р А. о времени и месте рассмотрения дела был извещен надлежащим образом, ходатайств не заявил, направил в суд письменные пояснения, удостоверенные нотариально, в которых указал, что 2015 года к нему обратился клиент с просьбой заменить сим-карту номер 923 6, после чего он вошел в программу под его номером и попросил предъявить документ, удостоверяющий личность. Клиент паспорт предъявил. Работник сверил ФИО и паспортные данные. Убедившись, что все данные совпадают, произвел замену СИМ - карты. С инструкцией по безопасности при устройстве на работу ознакомлен (л.д. 95).

Суд, заслушав пояснения лиц, участвующих в деле, исследовав письменные материалы дела, оценив в совокупности представленные по делу доказательства, приходит к следующему.

Согласно положениям ст. 44 ФЗ «О связи» на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

В соответствии с ч. 1 ст. 45 вышеуказанного Закона договор об оказании услуг связи, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Условия такого договора должны соответствовать правилам оказания услуг связи.

Силу п. 1 ст. 46 ФЗ «О связи» оператор связи обязан оказывать пользователям услугами связи услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи.

Согласно п.п. 1 п. 4 ст. 16 Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016) обладатель информации, оператор информационной системы в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, обязаны обеспечить предотвращение несанкционированного доступа к информации и (или) передачи ее лицам, не имеющим права на доступ к информации.

К спорным правоотношениям применим Закон РФ «О защите прав потребителей», что ответчиком не оспаривается.

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных и рецептурных или иных недостатков подлежит возмещению в полном объеме

Судом установлено, что 14 года между Л В. и ОАО Сибирский филиал «МегаФон» (ПАО «МегаФон») был заключен договор об оказании услуг связи №18 , согласно условиям которого Л: А.В. была предоставлена сим-карта с абонентским номером +7-923- 6 (л.д. 8).

Из материалов дела следует, что на указанный абонентский номер был зарегистрирован электронный счет QIWI кошелек №7-923- 6 в АО «КИВИ Банк», что сторонами не оспаривается и подтверждается пояснениями КИВИ Банк (АО).

Из материалов дела также следует, что 14 года между Л В. и ОАО Сибирский филиал «МегаФон» (ПАО «МегаФон») был заключен договор об оказании услуг связи №18 , согласно условиям которого Л В. была предоставлена СИМ-карта с абонентским номером +7-923- 4 (л.д. 8).

В соответствии с ПРАВИЛАМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 года №1342 (Правила), "абонент" - пользователь услуг телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации; "абонентский номер" - телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем;

Согласно п. 7 Правил оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, при соблюдении требований, предусмотренных законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Перечень технологически неразрывно связанных с услугами связи иных услуг, направленных на повышение потребительской ценности услуг связи, которые оператор связи имеет возможность предоставить абоненту и (или) пользователю, определяется оператором связи самостоятельно.

В соответствии с п. 13 Правил оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор, в том числе договор, предусматривающий использование перенесенного абонентского номера, от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять от его имени расчеты с абонентом и (или) пользователем и иные действия по обслуживанию абонентов и (или) пользователей от имени оператора связи.

В соответствии с договором, заключенным третьим лицом от имени оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

Согласно п. 2.1.27 Условий оказания услуг связи ПАО «МегаФон» от 30.05.2011 года – представитель оператора – лицо уполномоченное оператором на совершение юридически значимых и иных действий от имени оператора.

Из материалов дела следует, что между ПАО «МегаФон» и ОАО «Мегафон Ритейл» заключено генеральное дилерское соглашение № от 15 года, с соответствии с условиями которого (п. 2.1) дилер ОАО «Мегафон Ритейл» обязуется от имени и в интересах оператора совершать действия по заключению и расторжению договоров об оказании услуг связи, а так же по перенесению абонентского номера на условиях приложений к настоящему соглашению и по утвержденным оператором типовым формам и в соответствии с тарифами на оказание услуг связи оператора, а также дополнительные соглашения к указанным договорам, уведомления и иные документы, связанные с исполнением указанных договоров, а также по приему предоплаты за услуги связи, вносимой абонентами (физическими и юридическими лицами) при заключении договора (с последующим перечислением таких средств оператору), в порядке и на условиях, определяемых приложением №1 к настоящему соглашению, принимать заявления и документы от абонентов на совершение следующих действий: блокировка номера/ возобновление оказания услуг связи, замена абонентского номера, замена СИМ-карты, смена паспортных данных, смена адреса регистрации...

В материалы дела также представлена доверенность, выданная от ПАО «МегаФон» в отношении ОАО «МегаФон Ритейл», года в которой оператор связи

уполномочивает дилера на совершение действий, в том числе по замене СИМ-карты от имени оператора (л.д. 122-123).

Согласно положениям ст. 971 ГК РФ, и исходя из условий генерального дилерского соглашения и доверенности, права и обязанности по сделке, совершенным поверенным ОАО «МегаФон - Ритейл», в данном случае с Л: В., возникает непосредственно у оператора связи ПАО «МегаФон».

В связи с чем, суд приходит к выводу, что ответственность за действия поверенного в данном случае должен нести ПАО «МегаФон», в том числе, и в результате действий по замене/выдаче СИМ – карты.

Из материалов дела следует, что 15 года в офис ОАО «МегаФон - Ритейл» обратилась неустановленное лицо по вопросу замены СИМ-карты с абонентского номера 7923 6.

После обращения данного лица работником ОАО «МегаФон - Ритейл» Р А. была произведена замена СИМ – карты, и впоследствии она была выдана неустановленному лицу.

Непосредственно после замены СИМ-карты со счета «КИВИ кошелек», привязанного к абонентскому номеру +7923 6, принадлежащего Л: В. в период с 12:46 по 12:51 (мск) 15 года были последовательно осуществлены четыре операции перевода денежных средств в общей сумме 5 руб. 98 коп., что подтверждается выпиской по счету КИВИ банк (АО) за период с 15 года по 2015 года (л.д. 10), а также справками КИВИ банк АО от 15 года (л.д.11-14).

Переводы денежных средств со счета «КИВИ кошелек» на неизвестную истцу банковскую карту осуществлялись с использованием банковской карты 9, активированной путем направления СМС – сообщения и получения кода активации абонентом +7923 26, что подтверждается детализацией услуг по абонентскому номеру +7923 6 за период с 15 года по 15 года (л.д. 31-32).

Таким образом, не имея доступа к абонентскому номеру +7923 6, неустановленное лицо, не имело бы возможности провести активацию соответствующей банковской карты и использовать ее в качестве средства платежа или перевода денежных средств находящихся на счете истца.

Ссылаясь на неправомерность соответствующих действий неустановленного лица (лиц), по данному факту Л В. обратился в Отдел полиции №1 «Центральный» УМВД России по г. Новосибирска с заявлением о возбуждении уголовного дела, что подтверждается протоколом принятия устного заявления о совершении преступления (л.д.25-26).

В сообщении о преступлении Л В. изложил обстоятельства, указанные в исковом заявлении и отраженные в описательной части решения, при этом суд учитывает, что он был предупрежден об уголовной ответственности за заведомо ложный донос по ст.306 УК РФ. Оснований не доверять показаниям истца в данном случае у суда не имеется. Таким образом, доводы ответчика о возможном обращении самого истца с заявлением о замене СИМ-карты суд находит несостоятельными, надлежащих доказательств тому не представлено.

Из приведенного следует, что сам Л: В. с заявлением о замене СИМ – карт в спорный промежуток времени 15 года, 15 года не обращался, каких-либо поручении о замене СИМ - карт оператору связи ПАО «Мегафон» не давал.

По факту обращения Л: В. было уполномоченным лицом возбуждено уголовное дело по признакам состава преступления, предусмотренного ч.2 ст. 158 УК РФ, что подтверждается постановлением о возбуждении уголовного дела от 15 года (л.д. 27).

Л В. в рамках указанного уголовного дела был признан потерпевшим, о чем следователем Отдела полиции №1 «Центральный» УМВД России по г. Новосибирска 2015 года было вынесено постановление о признании Л 3. потерпевшим (л.д. 28-30).

В соответствии с положениями абз. 8 п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать, в том числе, полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

В силу ст. 1095 Гражданского кодекса Российской Федерации вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие

конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются лишь в случаях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги) в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности.

В соответствии со ст. 1098 Гражданского кодекса Российской Федерации продавец или изготовитель товара, исполнитель работы или услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

В данном случае таких обстоятельств не установлено.

Разрешая иски о возмещении ущерба, суд исходит из того, что результатом замены СИМ-карты истца с абонентским номером +7923 6 стало несанкционированное использование неизвестным лицом номера телефона истца и распоряжение денежными средствами истца на счете «КИВИ кошелек».

Способ использования телефонного номера истца для перевода денежных средств описан в пояснениях КИВИ банк (АО) и его осуществление было бы невозможно при условии отсутствия у неустановленного лица доступа к телефонному номеру абонента Л В., поскольку активация банковской карты произошла именно с использованием телефонного номера.

В данном случае ответчик как профессиональный участник рынка по предоставлению услуг связи имел возможность предусмотреть способы защиты от возможного несанкционированного получения СИМ-карты и персональных данных абонента. В частности, от лица, обратившегося с просьбой о замене СИМ-карты, не было получено письменное заявление. Ссылки ответчика на отсутствие такой обязанности по условиям оказания услуг связи ПАО «МегаФон» суд находит несостоятельными. Как видно из материалов дела, ответчик должным образом не обеспечил защиту от несанкционированной выдачи СИМ-карт, не обеспечил надлежащую сохранность персональных данных абонента. Доказательств тому, что с заявлением о замене СИМ-карты обратилось надлежащее лицо при изложенных обстоятельствах, суду в порядке ст.56 ГПК РФ не было представлено, в частности не была представлена видеозапись с камер наружного наблюдения в офисе ПАО «МегаФон» в

15 года в спорной промежуток времени. Необеспечение надлежащей сохранности персональных данных абонента, в частности отсутствие в правилах оказания услуг связи данных о том, что замена СИМ - карты производится по заявлению абонента, не может служить основанием, исключаящим ответственность оператора связи при указанных обстоятельствах.

Суд учитывает, что в первоначальных объяснениях, данных дознавателю 15 года сотрудник ПАО «МегаФон - Ритейл», осуществлявший замену СИМ-карты истца, Р А. пояснил, что с достоверностью не помнит, кто именно к нему обращался по поводу блокировки СИМ-карты, поскольку клиентов было много. При этом в нотариально удостоверенных объяснениях, данных 16 года, точно излагает обстоятельства произошедшего.

Согласно п.2.1.39 Условий оказания услуг телефонной связи «МегаФон» от 30.05.2011 года - «СИМ карта» – карта, с помощью которой обеспечивается идентификация абонентского устройства ее доступ к сети связи оператора, а также защита от несанкционированного использования абонентского номера.

В соответствии с п. 4.1 Условий оказания услуг связи «МегаФон» от 30.05.2011 года услуги связи оказываются при наличии СИМ-карты сети связи оператора.

Пунктом 5.1 Условий оказания услуг связи «МегаФон» от 30.05.2011 года установлено, что при заключении договора лицо, имеющее намерение заключить договор указывает данные, достоверность которых подтверждается нижеперечисленными документами: гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (п.5.1.3).

Согласно п. 17.1.5 Условий оказания услуг связи МегаФон» от 30.05.2011 года оператор несет ответственность за нарушение требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших известными оператору в силу исполнения договора.

Доводы ответчика о том, что надлежащим ответчиком по настоящим требованиям должно быть КИВИ банк (АО) суд находит несостоятельными, поскольку, как следует из материалов дела, в том случае, если бы представителем оператора связи не была произведена замена СИМ-карты с указанным номером абонента, факта неправомерного списания денежных средств со счета «КИВИ кошелек» с абонентским номером +7923-... б не было.

Доводы ответчика о том, что постороннее лицо, возможно, имело доступ к личному кабинету истца в КИВИ банк (АО) ничем не подтверждены и не свидетельствуют о том, что именно это обстоятельство состоит в причинной связи с причинением истцу убытков, поскольку, как указано выше, активация банковской карты была произведена именно с использованием телефонного номера абонента, без которого это сделать было бы невозможно.

В силу п. 3 ст. 401 ГК РФ ответчик несет ответственность без наличия вины как лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность.

15 года, 15 года (л.д. 15-16) и впоследствии истец обращался в ПАО «МегаФон» с заявлениями, в которых указал на факты неправомерной замены принадлежащих ему СИМ-карт, просил разобраться в сложившейся ситуации и компенсировать ему причинные убытки.

Данные претензии были зарегистрированы в Сибирском филиале ОАО «МегаФон» 15 года, 15 года, 15 года.

Однако, на данные заявления истец положительного ответа на получил (л.д. 17-23).

При таких обстоятельствах, исходя из приведенных норм законодательства, суд приходит к выводу, что истцом как потребителем, были понесены убытки вследствие ненадлежащего оказания услуги связи, последствием которого явилось неправомерное списание со счета «КИВИ кошелек», принадлежащего истцу денежных средств.

Таким образом, суд приходит к выводу, что с ответчика в пользу истца подлежит взысканию сумма убытков в размере 5 руб. 98 коп.

Из представленной суду переписки между Л. А.В. и ПАО «Мегафон» усматривается (л.д. 17-23), что представителем оператора связи также была произведена замена СИМ-карта с номером +7923-... 4, после чего СИМ - карта, находящаяся у истца была заблокирована при аналогичных обстоятельствах, что также свидетельствует о нарушении права истца как потребителя услуги связи.

Согласно 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.

В силу 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.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

Из материалов дела следует, что в результате замены СИМ-карт неустановленным лицом вследствие ненадлежащего оказания услуг связи по договорам от 14 года, от 14 года ответчиком, истец понес убытки, был лишен возможности пользоваться соответствующими услугами, очевидно, переживал в связи со сложившейся ситуацией, в результате чего ему был причинен моральный вред.

Определяя размер компенсации морального вреда, суд исходит из характера нарушений прав истца, обстоятельств, при которых данное нарушение было допущено, личность истца, и приходит к выводу, что с ответчика в пользу истца подлежит взысканию денежная компенсация морального вреда в размере 100 руб.

Из материалов дела следует, что истец обращался с претензией к ответчику 15 года, в которой потребовал возврата неправомерно списанных с его счета в КИВИ банк (АО) денежных средств (л.д. 18).

В соответствии с п. 19.6 Условий оказания услуг связи «МегаФон», утвержденных приказом №5-СЕО-П05-42/11 от 30.05.2011 года – срок рассмотрения претензии составляет 60 дней.

Согласно п. 1 ст. 395 ГК РФ за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму этих средств. Размер процентов определяется существующими в месте жительства кредитора или, если кредитором является юридическое лицо, в месте его нахождения, опубликованными Банком России и имевшими место в соответствующие периоды средними ставками банковского процента по вкладам физических лиц. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором.

Разрешая требования истца о взыскании с ответчика суммы процентов за пользование чужими денежными средствами, суд исходит из того, что это является видом гражданско-правовой ответственности, право выбора применения которой, в данном случае, принадлежит потребителю услуги связи.

Учитывая, что судом установлена обоснованность требований истца о выплате ему убытков в размере 5 руб. 98 коп., однако своевременно ответчик свою обязанность по их возмещению не исполнил перед истцом, суд приходит к выводу, что с ответчика в пользу истца подлежит взысканию сумма процентов в порядке п.1 ст. 395 ГК РФ в размере 2 руб. 35 коп., начисленных на указанную сумму.

Расчет суммы процентов по п.1 ст. 395 ГК РФ судом проверен и найден верным, доказательств иного расчета ответчик суду в порядке ст. 56 ГПК РФ не представил (л.д.6).

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона «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.

В силу п. 29 Постановления Пленума ВС РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом (исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование.

Поскольку требования потребителя Л В. в ходе рассмотрения настоящего дела не были удовлетворены ответчиком в добровольном порядке, суд приходит к выводу, что с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере 3€ руб. € коп. (5 98+ , 35+1€ X50%.

Согласно ст. 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Из материалов дела следует, что истцом были понесены расходы на оплату юридических услуг, которые подтверждаются соглашением, заключенным между Л В. и адвокатом Спиридоновым М.В. от 28 15 года (л.д.35-37), квитанцией об оплате услуг по договору в размере 20 руб. (л.д. 38).

Однако, суд считает заявленный истцом размер расходов в сумме 20 руб. завышенным, не отвечающим критерию разумности, принимая во внимание количество судебных заседаний с

участием представителя истца, характера и сложности спора, определяет размер подлежащих взысканию с ответчика в пользу истца расходов в данной части в сумме 15 руб.

В соответствии с п. 1 ст. 103 ГПК РФ, поскольку исковое заявление подано потребителем, исходя из того, что иски были удовлетворены частично, с ответчика в местный бюджет подлежит взысканию государственная пошлина в сумме 2 руб. 99 коп.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Иск Л. к ПАО «Мегафон» о защите прав потребителя, удовлетворить частично.

Взыскать с ПАО «Мегафон» в пользу Л. сумму убытков в размере 51 руб. 98 коп., сумму процентов за пользование чужими денежными средствами в размере 21 руб. 35 коп., денежную компенсацию морального вреда в размере 11 руб., расходы на оплату услуг представителя в размере 15 руб., штраф в размере 31 руб. 66 коп.

В удовлетворении остальной части иска отказать.

Взыскать с ПАО «Мегафон» в местный бюджет государственную пошлину в размере 2 руб. 99 коп.

Решение суда может быть обжаловано в Новосибирский областной суд в течение месяца с даты изготовления мотивированного решения суда с подачей жалобы через Октябрьский районный суд г. Новосибирска.

Председательствующий

(подпись)

Подлинное решение находится в материалах гражданского дела № 2- 2016 Октябрьского районного суда г.Новосибирска

