

РЕШЕНИЕ

именем Российской Федерации

Дело № 2-1137/2022

14 апреля 2022 года

29RS0018-01-2022-000407-11

Октябрьский районный суд города Архангельска в составе председательствующего судьи Акишиной Е.В., при секретаре Хлопиной О.О., рассмотрев в открытом судебном заседании в городе Архангельске гражданское дело по исковому заявлению Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Архангельской области к обществу с ограниченной ответственностью «Архангельская телевизионная компания» об устранении нарушений,

установил:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Архангельской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Архангельской области) обратилось в суд в интересах неопределенного круга лиц с иском к обществу с ограниченной ответственностью «Архангельская телевизионная компания» (далее – ООО «АТК») об устранении нарушений. В обоснование требований указано, что в Управление Роспотребнадзора по Архангельской области поступили обращения потребителей, из которых следовало, что ООО «АТК» при оказании услуг связи для целей кабельного телевизионного вещания и телематических услуг связи выставляется плата за услугу «Мультиэкран» без согласия на то потребителей. По результатам административных расследований, проведенных по обращениям потребителей в отношении ответчика, истцом установлены нарушения прав потребителей при оказании услуг связи. Законом предусмотрено право истца на обращение в суд в интересах неопределенного круга лиц с требованием о признании действий противоправными и прекращении таких действий.

Представитель истца Шипина О.П. в судебном заседании заявленные требования поддержала.

Представитель ответчика Моисеенко И.Н. в судебном заседании с заявленными требованиями не согласился. Указал, что потребителей, пользующихся услугой «Мультиэкран», в счета которых включается оспариваемая истцом плата, можно индивидуализировать. Соглашение могли заключить только физические лица, являющиеся абонентами аналогового и/или цифрового ТВ или Единого пакета (цифровое/аналоговое ТВ + Интернет). Действия по подключению дополнительной услуги «Мультиэкран» могут нарушать лишь права конкретных потребителей, в связи с чем истец не вправе обращаться в суд в защиту интересов неопределенного круга лиц.

Заслушав представителей сторон, исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»

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 абзацу третьему преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии со ст. 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (п. 1).

В силу положений п. 5 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Как следует из п. 3 ст. 16 указанного Закона продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных услуг за плату оформляется исполнителем в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг) (абзац второй пункта 2).

Согласно ст. 39.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Отношения в сфере связи в Российской Федерации регулируются Федеральным законом от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии с п. 1 ст. 45 Федерального закона «О связи» договор об

оказании услуг связи, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Условия такого договора должны соответствовать правилам оказания услуг связи.

Оператор связи обязан оказывать пользователям услугами связи услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи (п. 1 ст. 46 Закона № 126-ФЗ).

Согласно ст. 2 Федерального закона «О связи» абонент - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации; пользователь услугами связи - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи.

В соответствии с п. 11 Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 года № 785, оператор связи для заключения и исполнения договора обязан предоставлять информацию, которая включает в себя, кроме прочего, перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания, условия и порядок их оказания, перечень и описание ограничений в оказании услуг связи для целей телерадиовещания, тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания, порядок и условия использования абонентом технических средств доступа к сигналам телерадиопрограмм в случае применения оператором связи технических средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм.

Пунктом 21 Правил № 785 предусмотрено, что в договоре оператора связи с абонентом должны быть указаны следующие существенные условия: а) перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания; б) система оплаты услуг связи для целей телерадиовещания; в) порядок, сроки и форма оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

В соответствии с п. 22 Правил № 785 оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату.

Оператор связи не вправе обуславливать оказание абоненту одних услуг связи для целей телерадиовещания обязательным оказанием иных услуг (пункт 23 Правил).

На основании подп. «а» и «в» п. 24 Правил № 785 оператор связи обязан, том числе: оказывать абоненту услуги связи для целей телерадиовещания в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором; извещать абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) в местах работы с абонентами об изменении тарифов на услуги связи для целей телерадиовещания не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов.

Из п. 26 Правил № 785 следует, что абонент вправе отказаться от оплаты услуг связи для целей телерадиовещания, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия.

Как предусмотрено п. 63 Правил № 785, в случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг связи для целей телерадиовещания абонент-гражданин вправе отказаться от исполнения

договора и потребовать возмещения понесенных убытков.

Как следует из материалов дела, общество на своем сайте разместило Публичную оферту «О заключении дополнительного соглашения к договору об оказании услуг связи», которой указало, что в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) в случае принятия условий данного соглашения абонент заключает его посредством акцепта данной оферты в виде совершения конклюдентных действий.

По условиям соглашения абонентам аналогового и/или цифрового ТВ или Единого пакета (цифровое/аналоговое ТВ = Интернет), проживающим в домах, в которых имеется возможность подключения к аналоговому ТВ, совершившим акцепт Публичной оферте (оплата первого счета по тарифу 50 руб./месяц), предоставлена возможность подключения к аналоговому ТВ более одного телевизионного приемника (независимо от количества дополнительно подключенных телевизионных приемников).

Как следует из материалов дела, в Управление Роспотребнадзора по Архангельской области поступили обращения потребителей, из которых следовало, что ООО «АТК» при оказании услуг связи для целей кабельного телевизионного вещания и телематических услуг связи выставлена плата за услугу «Мультиэкран» без согласия на то потребителей.

Так, согласно условиям п. 1.1 заключенных обществом с потребителями абонентскими договорами об оказании комплекта услуг связи, которые являются типовыми для всех абонентов, общество оказывает потребителю услуги связи для целей кабельного телевизионного вещания (в аналоговой и/или цифровой форме); телематические услуги связи; иные заказанные Абонентом технологически непрерывно связанные с указанными в п. 1.1.1 и 1.1.2 услуги.

Условие о предоставлении услуги связи для целей кабельного телевизионного вещания внесено без указания количества телевизионных приемников.

Перечень оказываемых услуг внесен в Приложение № 1 к договорам, являющимся неотъемлемой частью договоров.

Согласно данному приложению в перечень оказываемых услуг входят: - телематические услуги связи: 1) доступ к сети связи ООО «АТК»; 2) доступ к сети Интернет; 3) обеспечение приема и передачи телематических электронных сообщений; - иные услуги из числа указанных в действующем прейскуранте общества: Аналоговое ТВ. Резервирование порта абонента.

В Перечень оказываемых услуг Аналогового ТВ внесено также без указания количества телевизионных приемников.

В соответствии с п. 2.3.2 договоров, оплата услуг осуществляется авансовыми платежами; списание абонентской платы с лицевого счета абонента производится ежемесячно первого числа каждого расчетного месяца.

При этом, услуга «Мультиэкран» не входит в предмет договоров на предоставление услуг комплекта связи, в перечне оказываемых услуг также не указана.

Дополнительные соглашения на оказание услуги «Мультиэкран» к договорам с потребителями услуг не заключались.

Специальным прейскурантом на комплект услуг связи для целей кабельного

телевизионного вещания и телематических услуг связи для физических лиц в г. Архангельске (дома с аналоговым телевидением), утвержденным Приказами генерального директора ООО «АТК» и действующим на даты заключения договоров с потребителями ранее 01 июля 2020 года, услуга «Мультиэкран» не предусматривалась; также не была предусмотрена абонентская плата за услуги для целей кабельного телевизионного вещания (в аналоговой и/или цифровой форме) в зависимости от количества подключенных к абонентской линии телевизионных приемников.

В Специальном прейскуранте на комплект услуг связи для целей кабельного телевизионного вещания и телематических услуг связи для физических лиц в г. Архангельске (дома с аналоговым телевидением), утвержденном Приказом № 394 - 3 от 11 ноября 2020 года и введенном в действие с 01 июля 2020 года (Специальный прейскурант), указан тариф в размере 50 руб. на услугу «Мультиэкран» - предоставление в пользование абонентской линии для возможности подключения второго и последующих телевизионных приемников к кабельной сети и доступа к телеканалам транслируемых в аналоговом режиме (в Примечании указано - в случае, если абонент на одном договоре имеет две и более активных подписок (карт) на цифровое телевидение услуга «Мультиэкран» не начисляется); указана абонентская плата за стоимость комплекта услуг (пользование абонентской линией предоставляющей возможность просмотра «пакета» телеканалов, транслируемых в цифровом режиме и безлимитный доступ к сети Интернет).

Таким образом, услуга «Мультиэкран» является дополнительной услугой к услугам связи для целей кабельного вещания, а ее подключение не является сменой тарифного плана; при этом, соглашения с потребителями на оказание услуги «Мультиэкран» к договорам не заключались.

Начиная с июня 2020 года, общество предъявило потребителям за услугу «Мультиэкран» плату в сумме по 50 руб. за каждый месяц, включив такую плату в общую сумму платежа за оказываемые услуги, состоящую из абонентской платы и тарифа за услугу «Мультиэкран».

Согласно ответу общества от 24 июля 2020 года услуга «Мультиэкран» подключается без согласия абонента, а отключить ее можно только активными действиями абонента. При выражении абонентом несогласия в любой форме (когда абоненту достаточно одного телевизора) производится снятие начислений. В случае оплаты абонентом первого счета, что, по мнению общества, является акцептом оферты, он вправе отказаться в дальнейшем от данной услуги в общем порядке. Начисления по требованию абонента будут сняты после акцепта.

Следовательно, услуга «Мультиэкран» является дополнительной услугой к услугам связи, подключение такой дополнительной услуги не является сменой тарифного плана; такая услуга подключается без согласия абонента, а отключить ее можно только активными действиями абонента.

Между тем, в соответствии с п. 1 ст. 310 ГК РФ одностороннее изменение условий договора не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами.

Согласно п. 1 ст. 450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими

законами или договором.

Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев не вытекает иное (п. 1 ст. 452 ГК РФ).

В соответствии со ст. 438 ГК РФ согласие с условиями договора и их принятие является акцептом, то есть ответ лица, которому адресовано предложение о заключении договора на обозначенных условиях (оферта), является акцептом.

Из положений, установленных ч. 2 ст. 438 ГК РФ, следует, что молчание не является акцептом, если иное не вытекает из закона, обычая делового оборота или из прежних деловых отношений сторон.

Согласно ст. 158 ГК РФ конклюдентные действия - это поведение лица, которое ясно выражает его намерение на совершение сделки. Однако заключать сделки таким способом либо изменять их условия допускается лишь тогда, когда это либо прямо предусмотрено законом, либо сделка может быть совершена в устной форме.

Молчание абонента как способ выражения волеизъявления в гражданском праве, напротив, означает по общему правилу отказ лица от совершения сделки, при этом лишь в случаях, прямо предусмотренных законом или соглашением сторон, молчание признается выражением воли лица на совершение сделки (ч. 3 ст. 158 ГК РФ).

Пункт 3.2.2. Правил № 785 предусматривает возможность внесения предложений по изменению договора как путем размещения оферты на сайте общества, так и путем направления письменного уведомления на бланках счетов или иным способом.

Пунктом 2.2.1 Правил № 785 предусмотрено, что все изменения и дополнения к договору вносятся в письменной форме.

Таким образом, до предоставления дополнительных услуг связи оператор связи должен однозначно идентифицировать абонента и установить его волю на получение данных услуг.

Доказательств того, что подключение дополнительной опции согласовано с абонентами в письменном виде, в материалы дела не представлено.

Таким образом, ООО «АТК» в нарушение требований подп. «в», «ж» п. 11, п. 21, 22, 23, подп. «а» п. 24, подп. «а» п. 26, п. 63 Правил, подключив в одностороннем порядке потребителям без их согласия дополнительную услугу «Мультиэкран», изменив перечень оказываемых услуг без внесения изменений в заключенные с потребителями абонентские договоры, допустило оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания населению услуг.

При начислении платы за услугу «Мультиэкран» общество не выяснило количество телевизионных приемников у каждого потребителя. При этом, подключение дополнительной услуги объективно не может быть актуально для всех граждан, тогда как счета на оплату были выставлены обществом всем абонентам в отсутствие согласия последних на подключение такой услуги.

По результатам проведенных проверок Управлением Роспотребнадзора по Архангельской области на основании обращений потребителей постановлениями по

делам об административных правонарушениях от 28 января 2021 года № 807/2020, № 808/2020, № 809/2020, № 810/2020, № 811/2020, № 816/2020, № 817/2020, № 818/2020, № 819/2020, № 820/2020 общество признано виновным в совершении административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ (продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг) и привлечено к административной ответственности в виде штрафов на общую сумму 200 000 руб.

Указанные постановления обжалованы обществом в судебном порядке, в удовлетворении требований о признании незаконными и отмене постановлений по делам об административных правонарушениях ответчику отказано (решения Арбитражного суда Архангельской области оставлены без изменения судами апелляционной и кассационной инстанций).

Таким образом, ООО «АТК», допуская по настоящее время подключение дополнительной услуги «Мультиэкран», которая объективно не может быть актуальной для всех граждан, выставя счета на оплату всем абонентам в отсутствие согласия последних на подключение такой услуги, осуществляет свою деятельность с нарушением прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

Не соглашаясь с требованиями истца, ответчик также ходатайствовал о прекращении производства по делу, поскольку у Управления Роспотребнадзора по Архангельской области отсутствуют полномочия на предъявление соответствующего требования.

Согласно ч. 1 ст. 46 ГПК РФ в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

В соответствии с ч. 1 ст. 46 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

По смыслу ч. 1 настоящей статьи в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей указанными лицами могут быть заявлены лишь требования, целью которых является признание действий ответчика противоправными или прекращение противоправных действий ответчика (ст. 1065 ГК РФ, ст. 46 настоящего Закона).

Об этом судам даны разъяснения в п. 20 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Согласно п. 1 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты

прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 года № 322, Роспотребнадзор является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Реализацию соответствующих полномочий Роспотребнадзор осуществляет исходя из содержания федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в целом определенного положениями ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Таким образом, право Управления Роспотребнадзора по Архангельской области (органа государственного надзора) на предъявление иска в суд о признании действий ответчика противоправными в отношении неопределенного круга потребителей предусмотрено законом.

Доводы ответчика о том, что Управление Роспотребнадзора по Архангельской области обратилось в суд с иском в интересах конкретных потребителей, круг которых может быть определен - физические лица, являющиеся абонентами аналогового и/или цифрового ТВ или Единого пакета (цифровое/аналоговое ТВ + Интернет), что доказательств нарушения прав неопределенного круга лиц не представлено, судом отклоняются.

Под неопределенным кругом лиц (потребителей) понимается такой круг лиц, который невозможно индивидуализировать (определить), привлечь в процессе в качестве истцов, а также решить вопрос о правах и обязанностях каждого из них при разрешении спора.

Размещение информации о существенном условии договора на официальном сайте ООО «АТК» свидетельствует о том, что ответчик допускает противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей, как заключивших договоры об оказании услуг связи, так и желающих их заключить. Навязывание условия договора, заведомо ущемляющего права потребителя, нарушает права лиц, намеревающихся заключить договоры об оказании услуг связи, а определить их круг с достаточной степенью определенности в данном случае невозможно. При этом, судом также принимается во внимание, что ответчиком не предоставлено доказательств, свидетельствующих о согласовании условий договора в данной части с новыми потребителями, что позволяет суду прийти к выводу о возможных противоправных действиях в отношении и новых потребителей, т.е. неопределенного круга лиц.

Таким образом, противоправность действий ответчика в отношении неопределенного круга потребителей подтверждается материалами дела.

С учетом изложенного, суд считает необходимым признать действия ответчика по подключению в одностороннем порядке потребителям без их согласия дополнительной услуги «Мультиэкран», изменению перечня оказываемых услуг без внесения изменений в заключенные с потребителями абонентские договоры незаконными. Обязать ответчика прекратить осуществлять действия по предъявлению платы потребителям за услугу «Мультиэкран» без согласования

подключения данной услуги с абонентами, пользователями в письменном виде.

В силу п. 2, 3 ст. 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении иска в интересах неопределенного круга потребителей суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда, поэтому суд приходит к выводу о необходимости в 10-дневный срок со дня вступления решения суда в законную силу довести настоящее решение до сведения потребителей через средства массовой информации или иным способом.

На основании ч. 1 ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 6 000 руб.

Руководствуясь ст. 194-199 ГПК РФ, суд

решил:

исковые требования Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Архангельской области к обществу с ограниченной ответственностью «Архангельская телевизионная компания» об устранении нарушений – удовлетворить.

Признать незаконными действия общества с ограниченной ответственностью «Архангельская телевизионная компания» по подключению в одностороннем порядке потребителям без их согласия дополнительной услуги «Мультиэкран», изменению перечня оказываемых услуг без внесения изменений в заключенные с потребителями абонентские договоры.

Обязать общество с ограниченной ответственностью «Архангельская телевизионная компания» прекратить осуществлять действия по предъявлению платы потребителям за услугу «Мультиэкран» без согласования подключения данной услуги с абонентами, пользователями в письменном виде.

Обязать общество с ограниченной ответственностью «Архангельская телевизионная компания» в 10-дневный срок со дня вступления решения суда в законную силу довести до сведения потребителей информацию о принятом решении через средства массовой информации или иным способом.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Архангельская телевизионная компания» государственную пошлину в сумме 6 000 руб. в доход местного бюджета.

Решение суда может быть обжаловано в Архангельский областной суд в течение месяца со дня принятия решения судом в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через Октябрьский районный суд города Архангельска.

Мотивированное решение изготовлено 21 апреля 2022 года.

Председательствующий

Е.В. Акишина



И. Курякова