

Исходящая дата: _____

В Кировский районный суд г. Ростова-на-Дону
344002, г. Ростов-на-Дону, пер. Газетный, д. 36
Тел.: (863) 262-05-16, факс: 282-20-58
Эл. почта: SudKirov@usd-rostov.ru

Истец:

[REDACTED]

Представитель истца:

[REDACTED]

Ответчик:

ООО «Богиня Красоты»
(ОГРН 1126195009050, ИНН 6163125631)
344010, г. Ростов-на-Дону, ул. Шаумяна, д. 104
Тел.: +7 (863) 250-09-09

Третье лицо:

ПАО [REDACTED]
(ОГРН 1022800000112, ИНН 2801015394)
344002, г. Ростов-на-Дону, пр. Будёновский, д. 21/50

Цена иска: 163 083,83 руб.

Госпошлина: В силу с п. 3 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», пп. 2 и пп. 4 п. 2 ст. 333.36 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ государственной пошлиной не облагается

Исковое заявление

10 октября 2015 г. между мной, [REDACTED], и ООО «Богиня Красоты» заключен Договор возмездного оказания услуг № [REDACTED] (далее по тексту – Договор).

Согласно п. 1 Договора ООО «Богиня Красоты» обязуется собственными силами и/или силами третьих лиц оказать в порядке абонентского обслуживания выбранные мной до подписания Договора косметические (в т.ч. парикмахерские и др.) услуги, а я обязуюсь оплачивать их в порядке и сроки, установленные Договором.

В силу п. 4 Договора стоимость услуг (процедур) в порядке абонентского обслуживания составляет 59 800 руб.

В п. 5 Договора указано, что оплата может осуществляться в рассрочку и за счет кредитных средств. В целях выполнения моих обязательств по оплате в рамках Договора мной с ПАО [REDACTED] был заключен целевой кредитный договор № [REDACTED] от 10 октября 2015 г., согласно которому мне был предоставлен кредит в сумме 37 440 руб. на срок в 30 месяцев под 39,96 % годовых для оплаты услуг ООО «Богиня Красоты».

На основании моего заявления от 10 октября 2015 г. ПАО [REDACTED] перечислило всю сумму кредита в размере 37 440 руб. на счет ООО «Богиня Красоты» для оплаты услуг по Договору.

Во исполнение Договора между мной и ООО «Богиня Красоты» 10 октября 2015 г. также был подписан Акт приема-передачи карты индивидуального абонемента № [REDACTED], подтверждающей мое право на посещение 25 оплаченных косметических процедур в салоне красоты «Богиня Красоты» по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Шаумяна, д. 104.

В Определении Верховного Суда РФ от 25.12.2014 по делу N 305-КГ14-1498 суд указал, что денежные средства, полученные организацией при реализации подарочных карт, фактически являются предварительной оплатой товаров, которые будут приобретаться физическими лицами в будущем.

Следовательно получение мной карты индивидуального абонеента следует трактовать именно как предварительную оплату 25 косметических процедур.

В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно п. 3 Приложения № 5 к Приказу Минздрава СССР от 28.12.1982 № 1290 (не утратившего силу и по сей день) проведение косметических процедур: все виды массажа лица и волосистой части головы, чистка кожи лица, глубокое и медленное шелушение кожи лица, наложение на лицо всех видов масок, грима, втирание лекарственных средств в кожу головы, дарсонвализация кожи лица и головы, электроэпиляция обеспечиваются медицинской сестрой по косметическим процедурам.

Согласно п. 5.4 государственного стандарта «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия. ГОСТ Р 51142-98» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 02.03.1998 N 31) материалы (косметические, парфюмерные товары и препараты, постижерное сырье) и технологическое оборудование, вошедшие в Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и быть использованы согласно требованиям нормативных документов организаций - изготовителей.

В силу п. 5.5 ГОСТ Р 51142-98 работник, оказывающий услуги парикмахерских, должен иметь специальное профессиональное образование и должен быть аттестован в соответствии с квалификацией.

Пунктом 5.6 ГОСТ Р 51142-98 установлено, что обязательными условиями для оказания услуг парикмахерских являются:

- документально подтвержденный профессиональный уровень мастерства, знание требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;
- наличие нормативных и технологических документов на конкретные виды услуг.

Согласно п.п. 6-4 – 6.4.1 ГОСТ Р 51142-98 при организации услуг по уходу за кожей лица и тела необходимо соблюдать дополнительные требования, а именно: исполнители услуг должны иметь наряду со специальным профессиональным и медицинское образование не ниже среднего.

ГОСТ Р 51142-98 признан национальным стандартом со дня вступления в силу Федерального закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.

Применение ГОСТ Р 51142-98 осуществляется в обязательном порядке в части требований ст. 46 Федерального закона «О техническом регулировании».

Таким образом, из совокупности указанных норм следует, что оказываемые косметические услуги по уходу за волосами и кожей головы являются простыми медицинскими услугами, которые могут производиться работниками только со специальным медицинским образованием, относятся к медицинской деятельности и могут выполняться только на основании лицензии, а парикмахерские услуги должны оказываться работниками со специальным профессиональным образованием и аттестацией.

Согласно ст. 3 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» под лицензируемым видом деятельности понимается вид деятельности, на осуществление которого на территории Российской Федерации требуется получение лицензии в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Перечень видов деятельности, для осуществления которых требуются лицензии, содержится в ст. 12 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

В соответствии с п. 46 ч. 1 ст. 12 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» медицинская деятельность подлежит лицензированию.

Виды услуг, оказываемых предприятиями и организациями населению, определяет Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93, утвержденный Постановлением Госстандарта России от 28.06.1993 N 163 (далее – ОКУН).

Согласно ОКУН к подгруппе «Медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги» (код 081000) относятся услуги, оказываемые косметологическими подразделениями (код 081500). Данный подраздел включает услуги косметические (код 081501).

В соответствии с Номенклатурой медицинских услуг, утвержденной Приказом Минздравсоцразвития России от 27.12.2011 N 1664н, к медицинским услугам отнесены такие услуги, как криомассаж кожи и ее обработок, массаж волосистой части головы медицинский, дерматологический пилинг, пилинг-массаж, ультразвуковой пилинг, депиляция, эпиляция, очищение кожи лица и шеи, косметологическая чистка лица, наложение маски и др.

В Приложении № 1 к «Порядку оказания медицинской помощи населению по профилю «косметология», утв. Приказом Минздравсоцразвития России от 18.04.2012 N 381н, также указано, что «пилинг аппаратный кожи» и «пилинг поверхностный» относятся к неинвазивным процедурам косметологического кабинета, которые выполняются врачом-косметологом – специалистом, соответствующим Квалификационным требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 7 июля 2009 г. N 415н (зарегистрирован Минюстом России 9 июля 2009 г. N 14292), по специальности «косметология».

Согласно п. 1 ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

В силу п. 2 данной статьи указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Согласно п. 2 ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государ-

ственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Однако в Договоре отсутствует информация о наличии лицензии у ООО «Богиня Красоты» для осуществления медицинских услуг по уходу за волосами и кожей головы; отсутствует информация о профессиональном уровне мастерства, знаниях требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм, аттестации сотрудников ООО «Богиня Красоты», отсутствует информация о нормативных и технологических документах на конкретные виды услуг, отсутствует информация о наличии сертификатов или деклараций соответствия обязательным требованиям косметической продукции, применяемой сотрудниками ООО «Богиня Красоты» при оказании услуг.

Поскольку оказываемые услуги являются простыми медицинскими услугами, то ООО «Богиня Красоты» является медицинской организацией и к оказываемым медицинским услугам применимы «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006, далее – Правила).

В силу п. 6 указанных Правил при заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

В соответствии с п. 9 Правил при предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Соответствующий Порядок оказания медицинской помощи населению по профилю «косметология» утвержден Приказом Минздравсоцразвития России от 18.04.2012 N 381н.

Согласно п. 11 Правил исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется);
для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);
б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В соответствии с п. 12 Правил информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

При этом в помещении ООО «Богиня Красоты», в котором оказываются услуги, отсутствуют какие-либо информационные стенды (стойки), либо они располагаются в таком месте, в котором невозможно с ними свободно ознакомиться, поскольку я их не видела.

В п. 13 Правил указано, что исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

а) копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

В п. 14 Правил указано, что при заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

Согласно п. 15 Правил до заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Однако вопреки моему требованию данная информация мне предоставлена не была. Более того, в Договоре указано, что косметические (в т.ч. парикмахерские) услуги могут оказываться ООО «Богиня Красоты» с привлечением третьих лиц, что необоснованно расширяет круг лиц, допускаемых ООО «Богиня Красоты» к непосредственному оказанию услуг без какой-либо проверки их соответствия обязательным требованиям и без предоставления мне этой информации.

Согласно п.п. 16-17 Правил договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме и должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

фамилия, имя и отчество (если имеется) индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Однако в нарушение указанных Правил Договор не содержит необходимых сведений, а именно:

– отсутствуют данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

– отсутствует номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

– отсутствует перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

– не указана стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

– не указаны условия и сроки предоставления платных медицинских услуг.

В соответствии с п. 25 Правил Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

В п. 30 Правил указано, что Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

Во время действия Договора услуги мне были оказаны дважды, проведены 2 процедуры (из возможных 25-ти), обе процедуры проведены 16.10.2015 – пилинг кожи головы и маска для волос.

Однако по результатам указанных процедур медицинские документы, отражающие состояние моего здоровья после указанных процедур, выданы не были.

Согласно п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В силу п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

Однако в нарушение процитированной нормы мне не были сообщены ни детальный состав услуг ООО «Богиня Красоты», которые будут оказываться по Договору, ни цена и условия приобретения мной данных услуг, ни конкретное лицо или лица, которые будут оказывать мне услуги от имени ООО «Богиня Красоты», ни правила и условия эффективного и безопасного использования оказываемых услуг, ни информацию о соответствии применяемых косметических средств требованиям законодательства.

Помимо всего прочего Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 N 59 утвержден документ «СанПиН 2.1.2.2631-10. Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы».

В силу п. 3 ст. 39 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» соблюдение санитарных правил является обязательным для граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Сведений о соблюдении ООО «Богиня Красоты» норм СанПиН 2.1.2.2631-10 мне также не было предоставлено.

В техническом регламенте Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011) (утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 N 799) содержится целый ряд требований, которым должна соответствовать парфюмерно-косметическая продукция.

Согласно п. 29 Правил исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Однако информация о том, соответствует ли требованиям Технического регламента применяемая сотрудниками ООО «Богиня Красоты» при оказании услуг косметическая продукция, в Договоре отсутствует. Также вопреки моему требованию мне не была предоставлена информация, указанная в п. 29 Правил.

Согласно 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.

Следовательно соблюдение Правил является обязательным для любой медицинской организации.

Согласно ч. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

В силу ч. 2 ст. 168 Гражданского кодекса РФ сделка, нарушающая требования закона или иного правового акта и при этом посягающая на публичные интересы либо права и охраняемые законом интересы третьих лиц, ничтожна, если из закона не следует, что такая сделка оспорима или должны применяться другие последствия нарушения, не связанные с недействительностью сделки.

В соответствии с п. 76 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 ничтожными являются условия сделки с потребителем, которые не соответствуют актам, содержащим нормы гражданского права, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров.

Поскольку в данном случае Договор полностью не соответствует императивным требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил, то он является ничтожным.

Во время действия Договора услуги мне были оказаны дважды, проведены 2 процедуры (из возможных 25-ти), обе процедуры проведены 16.10.2015 – пилинг кожи головы и маска для волос, о чем сотрудник ООО «Богиня Красоты» сделал отметку в журнале оказанных услуг. Однако в процессе оказания услуг перечисленной выше информации мне предоставлено не было, применялись косметические средства, происхождение

ние которых мне неизвестно, услуги оказывали сотрудники ООО «Богиня Красоты» (или третьи лица), квалификация которых мне также неизвестна.

Согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» недостаток товара (работы, услуги) – это несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Согласно п. 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

17.10.2015 я вручила под расписку помощнику руководителя ООО «Богиня Красоты» заявление об отказе от исполнения Договора при оплате фактически понесенных расходов по Договору и возврате уплаченной суммы. 27.10.2015 я получила ответ от ООО «Богиня Красоты», согласно которому мне было предложено явиться в офис ООО «Богиня Красоты» для решения вопроса. При прибытии в офис мне было предложено приобрести ряд косметических средств неизвестного происхождения в обмен на расторжение Договора, на что я ответила отказом.

В связи с изложенными обстоятельствами мною 10.11.2015 была направлена в адрес ООО «Богиня Красоты» претензия с требованиями принять отказ от исполнения Договора, в 10-дневный срок вернуть уплаченную по Договору сумму в размере 37 440 руб. на указанные в претензии реквизиты, возместить убытки, причиненные уплатой процентов по кредитному договору за период с 10 октября 2015 г. по 10 ноября 2015 г. в размере 1 268,75 руб., а также компенсировать причиненный мне моральный вред в размере 10 000 руб.

Претензия была направлена по почтовому адресу ООО «Богиня Красоты», указанному непосредственно в Договоре: 344010, г. Ростов-на-Дону, ул. Шаумяна, д. 104. Данный адрес согласно данных ЕГРЮЛ является официальным адресом ООО «Богиня Красоты». Соответственно оснований не считать данный адрес официальным адресом ООО «Богиня Красоты» у меня не имелось.

Согласно почтовой квитанции от 10.11.2015 претензии отделением почтовой связи ФГУП «Почта России» был присвоен почтовый идентификатор [REDACTED].

По информации с официального сайта ФГУП «Почта России» (<http://www.russianpost.ru/tracking20/>) почтовое отправление с почтовым идентификатором [REDACTED] поступило в отделение почтовой связи и ожидало вручения ООО «Богиня Красоты» уже 12.11.2015. Однако поскольку за почтовым отправлением с претензией никто из представителей ООО «Богиня Красоты» не явился, 17.11.2015 оно было отправлено обратно.

Согласно п. 35 Правил оказания услуг почтовой связи (утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234) почтовое отправление или почтовый перевод возвращается по обратному адресу:

- а) по заявлению отправителя;
- б) при отказе адресата (его уполномоченного представителя) от его получения;
- в) при отсутствии адресата по указанному адресу;
- г) при невозможности прочтения адреса адресата;
- д) при обстоятельствах, исключающих возможность выполнения оператором почтовой связи обязательств по договору об оказании услуг почтовой связи, в том числе отсутствия указанного на отправлении адреса адресата.

Необходимо обратить внимание, что претензия фактически является юридически значимым сообщением, поскольку порождает определенные гражданско-правовые последствия для ее адресата.

Согласно ст. 165.1 Гражданского кодекса РФ заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или сделка связывает гражданско-правовые последствия для другого лица, влекут для этого лица такие последствия с момента доставки соответствующего сообщения ему или его представителю.

Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

Данная позиция подтверждается и материалами судебной практики. Так согласно п. 1 Постановления Пленума ВАС РФ от 30.07.2013 N 61 юридическое лицо несет риск последствий неполучения юридически значимых сообщений, поступивших по его адресу, указанному в ЕГРЮЛ, а также риск отсутствия по этому адресу своего представителя, и не вправе в отношениях с лицами, добросовестно полагавшимися на данные ЕГРЮЛ об адресе юридического лица, ссылаться на данные, не внесенные в указанный реестр, и на недостоверность данных, содержащихся в нем, на ненадлежащее извещение в ходе рассмотрения дела судом в рамках производства по делу об административном правонарушении и т.п., за исключением случаев, когда соответствующие данные внесены в ЕГРЮЛ в результате неправомερных действий третьих лиц или иным путем помимо воли юридического лица (п. 2 ст. 51 ГК РФ).

В п. 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 указано, что сообщение считается доставленным, если адресат уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, в связи с чем она была возвращена по истечении срока хранения.

Риск неполучения поступившей корреспонденции несет адресат. Если в юридически значимом сообщении содержится информация об односторонней сделке, то при невручении сообщения по обстоятельствам, зависящим от адресата, считается, что содержание сообщения было им воспринято, и сделка повлекла соответствующие последствия (например, договор считается расторгнутым вследствие одностороннего отказа от его исполнения).

Таким образом с учетом процитированных норм моя претензия фактически считается доставленной ООО «Богиня Красоты» даже в том случае, если оно ее фактически не получило по своей вине (не явилось в отделение почтовой связи за получением, например). Датой доставки при этом согласно ст. 165.1 Гражданского кодекса РФ следует считать дату поступления претензии адресату, т.е. в данном случае 12.11.2015.

В силу п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

При этом согласно ч. 3 ст. 450 Гражданского кодекса РФ в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или договором, договор считается соответственно расторгнутым или измененным.

В соответствии с положениями п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказания услуг) не определена - общей цены заказа.

Как было указано выше датой получения ООО «Богиня Красоты» моей претензии считается 12.11.2015, следовательно установленный претензией 10-дневный срок истек 23.11.2015 (с учетом выходных дней).

Следовательно я имею право на взыскание неустойки (пени) за нарушение сроков возврата уплаченной по Договору суммы за период с 23.11.2015 по 23.12.2015 (30 дней) в следующем размере:

3 x 30 = 90 % за 30 дней;

37 440 x 90 / 100 = 33 696 руб.

Согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги), что и прослеживается в данном случае.

Заклячая Договор с ООО «Богиня Красоты» я рассчитывала получить оговоренные в нем косметические и парикмахерские услуги надлежащего качества, однако этого не произошло по причине халатности директора ООО «Богиня Красоты» и его сотрудников, нарушивших обязательные требования законодательства в отношении безопасности процесса оказания услуг, процесса заключения Договора и его содержания, а также информирования меня, как потребителя:

- о детальном составе услуг ООО «Богиня Красоты», которые будут оказываться по Договору;
- о цене и условиях приобретения мной данных услуг;
- о конкретном лице или лицах, которые будут оказывать мне услуги от имени ООО «Богиня Красоты»;
- о наличии лицензии у ООО «Богиня Красоты» для осуществления косметических услуг по уходу за волосами и кожей головы;
- о профессиональном уровне мастерства, знаниях требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм, аттестации сотрудников ООО «Богиня Красоты»;
- о нормативных и технологических документах на конкретные виды услуг;
- о наличии сертификатов или деклараций соответствия обязательным требованиям косметической продукции, применяемой сотрудниками ООО «Богиня Красоты» при оказании услуг;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- о соблюдении ООО «Богиня Красоты» норм СанПиН 2.1.2.2631-10.

Нарушение моих гражданских прав, как потребителя, экономически слабой стороны Договора, причинило мне моральный вред.

Косметические и парикмахерские услуги являются услугами, в процессе которых исполнитель ООО «Богиня Красоты» вынужден непосредственно взаимодействовать с кожным покровом и волосами своего клиента, т.е. моими, прикасаться к ним, не имея при этом понимания о том, к чему это может привести, нанести на них некачественную косметическую продукцию.

Осознав данный факт меня охватил страх, поскольку я поняла уровень риска, которому может подвергаться мое здоровье в случае, если услуги оказываются специалистами, не имеющими надлежащий уровень мастерства и аттестации. Повреждение кожного покрова вследствие неквалифицированного оказания услуг может привести к заражению крови гепатитами и ВИЧ-инфекцией.

Неизвестным также остается и воздействие косметической продукции на мое здоровье, если она не имеет сертификатов и деклараций соответствия обязательным требованиям.

Фактически меня нагло обманули, получив оплату за некачественные услуги, подвергли риску мое здоровье и отказались вернуть денежные средства обратно.

В силу 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 потреби-

телей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В соответствии с п. 1 ст. 1101 Гражданского кодекса РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме. В силу п. 2 ст. 1101 Гражданского кодекса РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Согласно п. 9 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27 июня 2013 года N 21 «О применении судами общей юрисдикции Конвенции о защите прав человека и основных свобод от 4 ноября 1950 года и Протоколов к ней» при определении размера денежной компенсации морального вреда суды могут принимать во внимание размер справедливой компенсации в части взыскания морального вреда, присуждаемой Европейским судом за аналогичное нарушение.

В связи с отсутствием в Российской Федерации единой методики определения размера компенсации морального вреда в каждом индивидуальном случае следует руководствоваться наиболее объективными и проработанными научными методиками.

В частности одной из наиболее проработанных методик является методика А.М. Эрделевского.¹ В приведенной таблице показаны определенные на основе предлагаемого метода размеры компенсации презюмируемого морального вреда для различных видов правонарушений. Поскольку отдельные виды правонарушений не влекут уголовную ответственность, размер компенсации презюмируемого морального вреда, причиненного ими, принимался в таблице равным размеру компенсации того же вреда для видов преступлений, вызывающих, предположительно, страдания сходной глубины:

Правонарушение	Размер компенсации
	МРОТ
1	2
Нарушение имущественных прав потребителей	15
То же, причинившее значительный ущерб	30

В соответствии с методикой А.М. Эрделевского в моем случае размер компенсации морального вреда за нарушение имущественных прав потребителей не должен быть менее 15 МРОТ, а в случае причинения такими действиями значительного ущерба – 30 МРОТ.

В ст. 1 Федерального закона от 01.12.2014 N 408-ФЗ с 01.01.2015 минимальный размер оплаты труда (МРОТ) установлен в размере 5 965 руб.

Следовательно, минимальный размер компенсации морального вреда, причиненного мне равен 89 475 руб.

В случае снижения размера компенсации морального вреда ниже этой суммы, суд должен привести аргументацию такого снижения, т.к. право суда на произвольное снижение размера компенсации морального вреда законом не предусмотрено.

В целях выполнения моих обязательств по оплате в рамках Договора мной с ПАО [REDACTED] был заключен целевой кредитный договор № [REDACTED], согласно которому мне был предоставлен кредит в сумме 37 440 руб. на срок в 30 месяцев под 39,96 % годовых для оплаты услуг ООО «Богиня Красоты».

На основании моего заявления от 10 октября 2015 г. ПАО [REDACTED] перечислило всю сумму кредита в размере 37 440 руб. на счет ООО «Богиня Красоты» для оплаты услуг по Договору.

За период с 10.10.2015 по 23.12.2015 я уплатила по данному кредитному договору 2 ежемесячных платежа по 1 993 руб., которые включали в себя уплату процентов за пользование кредитом в размере 2 472,83 руб. (1 268,75 + 1 204,08). Внесение платежей подтверждается квитанциями ОАО [REDACTED] от 09.11.2015 и 09.12.2015.

Согласно п. 2 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

В силу п. 4 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Поскольку кредитный договор заключался исключительно с целью оплаты услуг ООО «Богиня Красоты», которые не соответствуют требованиям законодательства и о которых не предоставлена существенная информация, то уплаченные проценты по кредитному договору в размере 2 472,83 руб. являются моими убытками. Я бы не заключала кредитный договор, если бы ООО «Богиня Красоты» не ввело меня в заблуждение относительно качества предоставляемых им услуг.

¹ Эрделевский А.М. Моральный вред и компенсация за страдания. Научно-практическое пособие. М.: Издательство Век, 1998; Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда // СПС КонсультантПлюс. 2013.

Согласно 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 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В соответствии с п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

Несоблюдение требований принять отказ от исполнения Договора, в 10-дневный срок вернуть уплаченную по Договору сумму, возместить убытки, а также компенсировать причиненный мне моральный вред в добровольном порядке подтверждается претензией.

Между тем мои требования, как потребителя, в добровольном порядке Ответчик не удовлетворил.

Таким образом, я имею право на взыскание в свою пользу штрафа в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 50% от взысканной судом суммы.

На основании изложенного,

прошу

- признать Договор расторгнутым с 23.11.2015;
- взыскать с ООО «Богиня Красоты» уплаченную по Договору сумму в размере **37 440 руб.**;
- взыскать с ООО «Богиня Красоты» неустойку (пеню) за период просрочки возврата уплаченной по Договору суммы с 23.11.2015 по 23.12.2015 (30 дней) в размере **33 696 руб.**;
- взыскать с ООО «Богиня Красоты» убытки, причиненные уплатой процентов по кредитному договору за период с 10.10.2015 по 23.12.2015 в размере **2 472,83 руб.**;
- взыскать с ООО «Богиня Красоты» компенсацию морального вреда в размере **89 475 руб.**;
- взыскать с ООО «Богиня Красоты» штраф за уклонение от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке в размере **50%** присужденной суммы.

Приложение:

- 1) копия доверенности представителя на ____ л.;
- 2) копия договора возмездного оказания услуг № [REDACTED] от 10.10.2015 на ____ л.;
- 3) копия акта приема-передачи карты индивидуального абонемента № [REDACTED] от 10.10.2015 на ____ л.;
- 4) копия карты индивидуального абонемента № [REDACTED] на ____ л.;
- 5) копия кредитного договора № [REDACTED] от 10.10.2015 на ____ л.;
- 6) копия заявления на перечисление средств от 10.10.2015 на ____ л.;
- 7) копия заявления об отказе от исполнения Договора от 17.10.2015 на ____ л.;
- 8) копия ответа ООО «Богиня Красоты» на заявление об отказе от 27.10.2015 на ____ л.;
- 9) копия претензии к ООО «Богиня Красоты» от 10.11.2015 на ____ л.;
- 10) копия почтовой квитанции от 10.11.2015 об отправке претензии на ____ л.;
- 11) копия описи вложения почтового отправления от 10.11.2015 на ____ л.;
- 12) копия квитанции об оплате по кредитному договору от 09.11.2015 на ____ л.;
- 13) копия квитанции об оплате по кредитному договору от 09.12.2015 на ____ л.;
- 14) выписка из ЕГРЮЛ по ООО «Богиня Красоты» от 21.12.2015 на ____ л.

Подпись _____

[REDACTED]