

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 2-1101/2022
(43RS0001-01-2021-013296-97)

23 марта 2022 года

г. Киров

Ленинский районный суд г. Кирова в составе:
председательствующего судьи Клабуковой Н.Н.,
с участием истца Касимовой В.А., являющейся законным представителем
малолетнего истца Касимова А.Т., представителя – адвоката Кузнецова С.В.,
представителя ООО «ТатарИнн» директора Ульмасова Д.В.,
ст. помощника прокурора Ленинского района г.Кирова Мартьяновой Л.И.
при секретаре судебного заседания Ворониной О.А.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Касимовой В.А., действующей в интересах несовершеннолетнего Касимова А.Т., к ООО «ТатарИнн» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

Касимова В.А., действующая в интересах несовершеннолетнего Касимова А.Т., обратилась в суд с иском к ООО «ТатарИнн» о защите прав потребителей. В обоснование требований указав, что в период с 01.07.2021 г. по 05.07.2021 г. её сын, Касимов А.Т., 07.11.2014 г.р., проживал в гостинице «Татар Инн» по адресу: г. Казань, ул. Марджани, д. 6 совместно со своей бабушкой Касимовой Л.И. 03.07.2021 г. утром, после самопроизвольного ночного мочеиспускания ребенка во сне, Касимова В.А. обратилась к уборщице с просьбой поменять постельное белье. Около 21-30 час., вернувшись в гостиницу, она обнаружила, что дверь в номер заблокирована. Сотрудник администрации гостиницы сообщил, что в результате мочеиспускания испорчены 2 матраца, тем самым им причинен материальный ущерб. Был предоставлен акт причинения ущерба, где ущерб оценен в 14 000 руб. Так же было выставлено условие, что в номер они предоставят доступ, только после полной оплаты ущерба. Общение происходило при детях в издевательской и унижительной форме со стороны сотрудников администрации. Для разбора конфликтной ситуации был приглашен генеральный директор ООО «Татар Инн», который по приезду не только не предоставил доступ в номер без полной оплаты ущерба, но так же вызвал сотрудников полиции с его слов для «оценки ущерба». Около 23-00 час. доступ в номер был предоставлен. Сотрудники ООО «ТатарИнн» не вправе были ограничивать доступ в номер, в силу чего ответчиком была оказана услуга ненадлежащего качества. Своими действиями сотрудники гостиницы причинили психологическую травму несовершеннолетнему Касимову А.Т., 07.07.2014 г.р. После произошедшего у ребенка в номере началась истерика, ночью он практически не спал. 08.07.2021 г. она вынуждена была обратиться с ребенком на прием к психиатру, в результате чего ребенку был поставлен диагноз «Невротическое расстройство», назначено медикаментозное лечение, а также

занятия с психологом и курсы лечения при школе. Тем самым виновными действиями сотрудников ООО «ТатарИнн» I г.р. был причинен моральный вред, который выразился в переживаниях ребенка, связанных с разглашением его проблем с физическим здоровьем, индивидуальных особенностей, приданием этого факта огласке, необходимостью прохождения лечения. Беспокойный сон и переживания на эту тему у ребенка продолжается по настоящее время. Истец просит взыскать с ответчика в свою пользу компенсацию морального вреда в размере 70 000 руб., а также штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований в размере 50% от взысканной судом суммы.

Судом для дачи заключения по делу привлечены прокурор Ленинского района г. Кирова и Управление Роспотребнадзора по Кировской области.

Истец К., являющаяся законным представителем малолетнего истца I, представитель I, по устному заявлению на основании ордера Кузнецов С.В. в судебном заседании на удовлетворении исковых требований настаивали. Ранее указывали, что в позднее время ребенка с бабушкой не впустили в номер, при ребенке начались разбирательства, со стороны работников гостиницы были допущены ругательства. У ребенка случилась психологическая травма, поскольку придали огласке обстоятельства причинения ущерба (ребенок описался), вызвали полицию. Имело место обращение к психологу, сейчас ребенок боится ехать в Казань, с этим городом у него негативные воспоминания.

Представитель ответчика ООО «ТатарИнн» генеральный директор Ульмасов Д.В. в судебном заседании иск не признал. Указывал, что бабушке малолетнего изначально предлагалось все мирно разрешить, намерения вызвать полицию, чтобы испугать ребенка, не было. Доступ в номер не ограничивался, карты магнитные, может быть размагнитились. Считает, что если бы у ребенка была та травма, о которой указано в иске, они не должны быть продлевать проживание именно в этой гостинице. Просит в удовлетворении иска отказать, а в случае удовлетворения – уменьшить размер компенсации морального вреда.

Выслушав стороны, заключение старшего помощника прокурора, полагавшего иск подлежащим удовлетворению, допросив свидетеля, исследовав материалы дела, приходит к следующему.

Согласно ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В силу ч. 1 ст. 401 ГК РФ лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

На основании ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. N 1853 утверждены Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, которые регулируют отношения

в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - Правила).

Пунктом 2 Правила утверждены понятие «бронирования» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя; «время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя; «время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя; «потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; «заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором (п. 12 Правил).

Как указано в п. 14 Правил, письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

В п. 20 Правил указано, что исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

Согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закона РФ "О защите прав потребителей") о защите прав продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору (п. 1). Продавец (исполнитель) при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (п. 2).

В соответствии с копией паспорта К. является матерью малолетнего К.

Согласно выписке из ЕГРЮЛ от 05.02.2022 г. № ЮЭ9965-22-38867126 ООО «ТатарИнн» (ОГРН 1131690029932, адрес юридического лица: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Шигабутдина Марджани, д. 6) с 19.04.2013 г. по настоящее

время зарегистрировано в качестве юридического лица, основным видом деятельности которого является «55.1 Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания».

В соответствии с нотариальным свидетельством об удостоверении факта принятия решения единственным участником ООО «ТатарИнн» 16 А А 6042320 от 14.10.2020 г. (зарегистрировано в реестре № 16/31-н/16/2020-7-156) на должность генерального директора назначен Ульмасов Д.В.

27.06.2021 г. посредством системы Booking.com было забронировано проживание в двухместном номере в гостинице Tatarinn Hotel сроком проживания с 01.07.2021 г. по 05.07.2021 г. общей стоимостью 11 360 руб. (3 040 руб. + 8 320 руб.).

Бронирование и оплата за проживание осуществлялась Касимовой А.Ш.

Факт оплаты гостиницы в полном объеме подтверждается справками по операции ПАО «Сбербанк» за 27.06.2021 г.

Как следует из содержания искового заявления, и что не отрицалось представителем ответчика при рассмотрении настоящего спора, в период с 01.07.2021 г. по 05.07.2021 г. малолетний Касимов А.Ш., 07.07.2014 г.р. совместно со своей бабушкой Габеевой А.А., сестрой Касимовой Д.В. проживали в гостинице «ТатарИнн» по адресу: г. Казань, ул. Марджани, д. 6.

Из объяснений Касимовой А.Ш., данными ею в судебном заседании, 03.07.2021 г. она обратилась к уборщице гостиницы с просьбой поменять постельное белье, т.к. у Касимовой А.Ш., 07.07.2014 г.р. ночью произошло самопроизвольное мочеиспускание.

Согласно актам от 03.07.2021 г. в номере 317, занимаемом Касимовой А.Ш. обнаружено следующее: при осуществлении уборки Ибрагимовой Д. обнаружен факт порчи имущества, а именно: порча обоих матрасов (матрасы были пропитаны мочой). В результате чего в номере заменили наматрасники, простыни, пододеяльники, одеяла на чистые. Матрасы дальнейшей эксплуатации не подлежат. Стоимость ущерба, нанесенного гостинице, составляет 7 000 руб. за каждый матрас. Акты составлены в присутствии администратора гостиницы Абдуллина Д. и супервайзера Ибрагимова Д., подписи которых проставлены в документах. В графе «с актом ознакомлен» подпись лица, виновного в ущербе, отсутствует.

Из пояснений Касимовой А.Ш., вечером этого же дня в районе 21.00 час. она с внуками вернулись в гостиницу, однако дверь в номер оказалась заблокированной, выданный сотрудниками ключ не срабатывал. В результате общения с сотрудниками гостиницы стало ясно, что в номер, где находятся все их вещи (одежда, сумки, деньги), они попасть не смогут до тех пор, пока не возместят полностью причиненный ущерб в общей сумме 14 000 руб. (стоимость матрасов). Мирным способом данный вопрос урегулировать не получилось, поэтому директор ООО «ТатарИнн» вызвал полицию, после приезда сотрудников которой, разбирательство между директором и проживающими продолжились. Доступ в номер был предоставлен только после 23.00 час. До этого времени она с внуками находилась в холле гостиницы, была в полной растерянности.

03.08.2021 г. мать малолетнего Касимова А.Ш., 07.07.2014 г.р. — Касимов А.Ш. обратилась в ООО «ТатарИнн» с претензией, в которой указывала на нарушение с

их стороны Правил предоставления гостиничных услуг в части ограничения доступа в номер и причинение сотрудниками гостиницы психологической травмы своему сыну, в связи с чем просила в течение 10 дней со дня получения настоящей претензии возместить причиненный ребенку моральный вред в размере 70 000 руб.

16.08.2021 г. данная претензия была получена ООО «ТатарИнн», что подтверждено отчетом об отслеживании отправления с почтовым идентификатором 61004559014946.

Однако, требования претензии ответчиком в добровольном порядке исполнены не были, в связи с чем истец обратилась в суд с настоящим иском.

Сторона ответчика при рассмотрении требований иска указывала на их необоснованность, поскольку дверь в номер не была заблокирована, а ключ от номера все время находился у клиента.

В соответствии с п. 4 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Согласно разъяснению, содержащемуся в абз. 1 п. 28 постановления Пленума Верховного Суда от 28.06.2012 г. № 17, при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

Таким образом, обязанность доказать наличие оснований освобождения от ответственности возложена на изготовителя (исполнителя, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

Между тем, каких-либо относимых и допустимых доказательств в обоснование своей позиции относительно отсутствия ограничения доступа в номер гостиницы, в нарушение ч. 1 ст. 56 ГПК РФ, представителем ответчика представлено не было.

В судебном заседании судом по обстоятельствам произошедшего допрошен свидетель К..., просмотрена видеозапись, произведенная 03.07.2021 г. в гостинице ООО «ТатарИнн», которая согласуется с показаниями К...

В соответствии с заключением представителя Управления Роспотребнадзора по Кировской области, исходя из имеющихся обстоятельств, сотрудники гостиницы не вправе были ограничивать доступ потребителям в занимаемый ими номер на основании соответствующего договора.

Таким образом, совокупностью исследованных в судебном заседании доказательств следует, что постояльцам (малолетнему К..., 07.07.2014 г.р., К..., 2008 г.р., К...) был ограничен доступ в номер гостиницы 03.07.2021 г., что свидетельствует о ненадлежащем качестве оказанной услуги. При этом денежные средства за проживание в гостинице, оплачены

ответчику в полном объеме за весь период проживания, что представителем ООО «ТатарИнн» не отрицалось.

С учетом указанного, суд находит подтвержденным факт нарушения ответчиком прав малолетнего К. как потребителя.

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 п. 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Как разъяснено в п. 8 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 г. N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда", при рассмотрении требований о компенсации причиненного гражданину морального вреда необходимо учитывать, что размер компенсации зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального ущерба, убытков и других материальных требований. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Степень нравственных или физических страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств причинения морального вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий (п. 8).

Следовательно, если суд пришел к выводу о необходимости присуждения денежной компенсации, то ее сумма должна быть адекватной и реальной.

В противном случае присуждение чрезвычайно малой, незначительной денежной суммы означало бы игнорирование требований закона и приводило бы к отрицательному результату, создавая у потерпевшего впечатление пренебрежительного отношения к его правам.

По смыслу приведенного выше правового регулирования, размер компенсации морального вреда определяется исходя из установленных при разбирательстве дела характера и степени понесенных потребителем физических или нравственных страданий, связанных с его индивидуальными особенностями, и иных заслуживающих внимания обстоятельств конкретного дела.

Рассматривая вопрос о размере подлежащей взысканию компенсации, суд учитывает конкретные обстоятельства дела, характер сложившихся между сторонами отношений, возраст малолетнего К., необходимость

медикаментозного вмешательства для борьбы со стрессовым состоянием ребенка, и считает необходимым взыскать в пользу I _____, действующей в интересах несовершеннолетнего I _____, компенсацию морального вреда в размере 15 000 руб.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Факт нарушения ответчиком прав К _____, как потребителя, установлен судом, следовательно, имеются основания для взыскания штрафа.

Размер штрафа, подлежащего взысканию с ответчика, составляет 7 500 руб. (15 000 x 50%). Оснований для снижения размера штрафа по правилам ст. 333 ГК РФ, либо для освобождения от его уплаты суд не усматривает.

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в доход Муниципального образования «Город Киров» в размере 300 руб.

Руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования К _____, действующей в интересах несовершеннолетнего К _____ удовлетворить.

Взыскать с ООО «ТатарИнн» в пользу К _____, действующую в интересах несовершеннолетнего К _____, компенсацию морального вреда в размере 15000 руб., штраф за неудовлетворение требований потребителя в размере 7500 руб.

Взыскать с ООО «ТатарИнн» государственную пошлину в доход бюджета муниципального образования «Город Киров» в сумме 300 руб.

Решение может быть обжаловано в Кировский областной суд через Ленинский районный суд города Кирова в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Судья

Н.Н. Клубукова

Мотивированное решение изготовлено 30 марта 2022 года

