



"Трудовое право", 2021, N 8

СПОРЫ ПО КАЧЕСТВУ ЛЕКЦИЙ НА СЕМИНАРАХ ИЛИ ТРЕНИНГАХ. ПРЕТЕНЗИИ К ТРЕНЕРАМ

Актуальность темы в настоящее время очевидна. Рост количества тренингов, курсов, семинаров, марафонов, в том числе проводимых онлайн, впечатляет.

Не всегда потребитель - слушатель данных мероприятий остается доволен результатом, что влечет за собой возникновение конфликтных ситуаций.

Посетители и слушатели тренингов обычно не доводят дело до суда. Во-первых, финансовые претензии потребителя авторы и организаторы курсов пытаются решить во внесудебном порядке, во-вторых, не у каждого слушателя есть время и силы ввязываться в судебный процесс.

Однако из имеющейся практики интересны некоторые случаи.

Например, С.В. обратилась в суд, ссылаясь на заключение устного договора на оказание услуг по обучению перманентному макияжу в технике "NUDE", что подтверждается двумя денежными переводами истца ответчику Ш.А. через банк.

Ш.А. позиционировала себя как центр эстетической дермопигментации, работающий на основании лицензии международного стандарта Long-Time-Liner. Ответчик рекламировала свою деятельность на странице в социальной сети Instagram и в числе прочих услуг предлагала обучение базовому курсу перманентного макияжа. Группы на обучение набирались ежемесячно, о чем свидетельствуют рекламные фото на странице ответчика, а также фото ответчика с прошедшими обучение ученицами. Истица оплатила 150 000 руб. за базовый курс обучения и стартовый набор, по окончании которого ей выдали безномерной сертификат. Ответчик Ш.А. до начала обучения договор в письменной форме с истцом не оформляла, чеков и квитанций об оплате обучения и стартового набора не предоставила. Впоследствии истец выявила недостатки предоставленных ей ответчиком услуг, а именно то, что ответчик Ш.А. оказала некачественные образовательные услуги, с нарушением порядка их предоставления, не удовлетворяющие требованиям потребителя. Вводила своих клиентов в заблуждение относительно своего официального статуса представителя международного стандарта "Long-Time-Liner" в России, а услуга платного обучения оказывается ответчиком незаконно, с нарушениями требований ФЗ "О защите прав потребителей" и ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

Так как истец выяснила, что Ш.А. не является официальным представителем и тренером Long-Time-Liner, обучение в России не проходила и сертификаты тренера не получала, прав на осуществление деятельности на территории Приморского края и г. Владивостока и по России не имеет. Согласно выписке из ЕГРИП образовательная деятельность не является одним из видов экономической деятельности Ш.А. С.В. как потребитель считает, что организованное ответчиком Ш.А. обучение не соответствовало даже выданной ей в первый день оказания услуги ее же авторской программе обучения. Кроме того, ответчик Ш.А. не исполнила услугу по своевременному предоставлению стартового набора к началу обучения. Фактически оборудование было предоставлено ответчиком истцу после неоднократного напоминания через месяц после окончания обучения.

Когда С.В. обратилась с претензией к ответчику с требованием возмещения материального ущерба, причиненного оказанием некачественных образовательных услуг, Ш.А. отказалась возмещать ущерб, сославшись на то, что факты нарушения с ее стороны установленного порядка оказания услуг не нашли своего подтверждения. С.В. были оказаны консультационные услуги в полном объеме. При этом замечаний относительно качества консультационных услуг в процессе их потребления и непосредственно после окончания не заявлялось. Между тем ответчик Ш.А. ввела истицу С.В. в заблуждение относительно природы сделки и законности оказания ответчиком образовательных услуг.

С.В. ссылалась на то, что Ш.А. предлагала свои услуги как преподаватель и, следовательно, должна была их преподавать самостоительно. Все 7 дней обучения ответчик не провела ни одного дня обучения. Теоретическую часть ответчик не преподавала, ее проводила некая Ю. На теорию было отведено фактически пару часов. В конечном итоге истец не получила саму услугу надлежащего качества, так как предполагалось, что мастер будет непосредственно контролировать ее. Получила сертификат без номера, который не дает никаких прав и полномочий, так и завершилось обучение. После чего в течение месяца истец ждала, когда ей доставят оборудование в виде машинки, которое также было оговорено устно. Только после неоднократных просьб истца ей его привезли, хотя именно на этом оборудовании она должна была проходить обучение.

Материалами дела установлено, что по ответу генерального директора ООО 1 в настоящее время с 2015 года на территории РФ ООО 1 является официальным представителем Long-Time-Liner на основании заключенного договора с компанией Long-Time-Liner (Германия). Ш.А. не является официальным представителем и тренером компании Long-Time-Liner. Обучение в России не проходила и сертификаты тренера не получала. Право на осуществление деятельности от имени Long-Time-Liner Ш.А. не предоставлено, в том числе на территории ПК и г. Владивостока и по России. На территории г. Владивостока осуществляет деятельность официальный представитель с правами тренера В.М. Осуществление деятельности Ш.А. от имени компании Long-Time-Liner на территории России является нарушением авторских прав.

Прохождение Ш.А. семинара "Elite Training" в соответствии с методикой Long-Time-Liner и получение соответствующего сертификата не дает ей права на осуществление деятельности от имени Long-Time-Liner на территории РФ, в частности в г. Владивостоке. Кроме того, Ш.А. обучение в РФ не проходила и сертификаты тренера не получала.

Ш.А. не имеет лицензии на осуществление медицинской деятельности. ООО 2 имеет действующую лицензию на осуществление медицинской деятельности.

С учетом представленных в материалы дела доказательств, информации, размещенной на странице в социальной сети Instagram, суд приходит к выводу, что С.В. ответчиком Ш.А. была предоставлена недостоверная информация об оказываемой услуге, оказанная услуга является услугой ненадлежащего качества, поскольку комплекс действий, совершенных исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, не отвечает целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора.

Согласно представленной на странице в социальной сети Instagram информации Ш.А. проводит базовое обучение перманентному макияжу, на что истница и рассчитывала, в то время как правом на такое обучение ответчик не обладает, не является официальным представителем и

тренером компании Long-Time-Liner. Обучение в России не проходила и сертификаты тренера не получала. Право на осуществление деятельности от имени Long-Time-Liner Ш.А. не предоставлено, в том числе на территории ПК и г. Владивостока.

Суд принял решение о необходимости расторгнуть договор оказания консультационных услуг и решил, что подлежат взысканию с Ш.А. в пользу С.В. денежные средства, уплаченные по договору в размере 150 000 руб., поскольку данные требования истца являются законными, обоснованными и подлежащими удовлетворению в полном объеме. Также суд взыскал с ответчика неустойку за неудовлетворение требований потребителя в размере цены договора, моральный вред, расходы на нотариальную доверенность и частично за услуги адвоката.

Однако справедливости ради нужно заметить, что не всегда суд встает в данной категории дел на защиту прав потребителей. В деле от 3 августа 2020 г. N 88-12997/2020 Судебная коллегия по гражданским делам Третьего кассационного суда общей юрисдикции рассмотрела дело, в котором истец Х.А. доказывал в суде свое право на взыскание неустойки, денежных средств, взыскание компенсации морального вреда.

Аргументировал он это тем, что приобрел у ответчика-ИП через Интернет курс-интенсив "Быстрый запуск бизнеса на товарах из Китая" стоимостью 39 900 рублей. Впоследствии он убедился, что предоставляемая ответчиком информация находится в бесплатном доступе на иных интернет-ресурсах, в связи с чем он посредством электронной почты отказался от вышеназванного курса и попросил возвратить уплаченные за него денежные средства. Ответчик направил Х.А. ссылку на заявление о возврате денежных средств, и истец обратился к индивидуальному предпринимателю М. с требованием о представлении ему правил по публичной оферте и разъяснений по заявлению о возврате денежных средств. Также в этот день он заполнил заявление на возврат денежных средств. Впоследствии от ответчика поступило уведомление о решении вопроса о возврате денежных средств в течение пяти рабочих дней, однако в указанный срок о принятии какого-либо решения ему сообщено не было, денежные средства не возвращены. Только спустя 2 месяца ему поступило сообщение об отказе в удовлетворении его требований.

Судом установлено, что был заключен договор на предоставление консультационных услуг. Согласно пунктам 2.1, 2.2 договора информационно-консультационные услуги могут быть оказаны в форме проведения консультационного семинара, вебинара, тренинга или учебного курса.

Истцу было отказано ИП со ссылкой на то, что Х.А. был предоставлен доступ в личный кабинет, аккаунт был активирован, а ключ пользователя был использован, электронная почта была добавлена в список участников курса, которым предоставлялся доступ к живым занятиям обучающей программы. Письма с доступами на живые занятия отправлялись и открывались пользователем, что подтверждает факт того, что пользователь имел возможность воспользоваться оказываемой услугой. Также были открыты доступы к бонусным курсам. Отказ от обучения поступил (дата). Со стороны исполнителя были выполнены все условия договора публичной оферты.

Судом первой инстанции Х.А. было отказано в полном объеме. Суд апелляционной инстанции пришел к другому выводу.

В соответствии с условиями заключенного между сторонами договора исполнитель принял на себя не только обязательство по предоставлению истцу одномоментного доступа к

обучающим материалам - 10 модулям и иным информационно-справочным материалам, но и обязался оказывать ему регулярные информационно-консультативные услуги в форме проведения еженедельных вебинаров, консультационных семинаров, тренингов, а также обеспечивать его постоянной помощью и поддержкой менеджера через службу заботы о клиентах, предоставлять ему возможность участвовать в телеграм-чате, использовать форму обратной связи, обращаться за консультациями по закупке товаров со склада и т.д. на протяжении 1 года с момента приобретения заказчиком услуги.

На эти обстоятельства, как установлено судом апелляционной инстанции, ссылался ответчик и в обоснование возражений против доводов апелляционной жалобы, настаивая на том, что срок оказания услуги был определен сторонами в один год.

Судом апелляционной инстанции также установлено, что на длящийся характер информационно-консультационной услуги, не ограничивающейся одним только фактом предоставления доступа к онлайн- занятиям или к видеозаписям таких занятий и к обучающим материалам (что прописано в пункте 6.10 оферты, относящемся, в отличие от пунктов 2.1 и 2.2, к разделу "Ответственность сторон"), указывает и анализ положений пунктов 3.1.1, 3.2.2 оферты, а также пункт 6.11, согласно которому исполнитель гарантирует оказание услуг заказчику до достижения результатов в проекте "Быстрый запуск бизнеса на товарах из Китая", а именно: заказчик выполняет все задания и рекомендации, предоставленные на курсе, регулярно методично и неоднократно применяет их на практике в течение года, получает прибыль на сумму от 30 000 рублей, о чем информирует исполнителя путем письма в техническую поддержку с подробным поденным отчетом, и пункт 6.3 оферты (договора), в соответствии с которым исполнитель оставляет за собой право аннулировать участие заказчика в образовательной программе в случаях установления факта передачи им доступов к образовательной программе третьим лицам, распространения информации и материалов, полученных в связи с участием в программе, третьим лицам, а также иные условия договора.

Установив данные обстоятельства, приняв во внимание тот факт, что услуги в рамках заключенного между сторонами договора подлежали оказанию ответчиком на протяжении одного года, само по себе надлежащее исполнение ИП М. своих обязательств по предоставлению доступа к обучающим материалам, а также к онлайн- занятиям (мероприятиям) непосредственно после заключения договора не свидетельствуют о том, что на момент отказа Х.А. от исполнения договора услуги по договору ему были оказаны в полном объеме, отказ Х.А. от исполнения договора последовал до оказания истцу услуги в полном объеме, суд апелляционной инстанции пришел к выводу, что со стороны ответчика возникла обязанность по возврату полученных по договору денежных средств за минусом фактически понесенных им расходов в связи с предоставлением такой услуги, в связи с чем взыскал с ответчика в пользу истца 18 832 рублей 80 копеек.

В связи с этим суды вышестоящих инстанций признали, что ответчиком личные неимущественные права Х.А. нарушены не были и на спорные правоотношения не распространяются положения Закона "О защите прав потребителей", следовательно, нет оснований для удовлетворения требований истца о взыскании неустойки, компенсации морального вреда.

И. Демидова

Подписано в печать

15.07.2021

