КОПИЯ

Дело 2-3224 (2014 г.)

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

25 ноября 2014 года город Ноябрьск

Ноябрьский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе:
председательствующего судьи: Шабловской Е.А.,
при секретаре Кишко Н.С.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску к Обществу с ограниченной ответственностью «Эстетик», индивидуальному предпринимателю Курятниковой Елене Владимировне о защите прав потребителя, возложение обязанности безвозмездно устранить недостатки, компенсации морального вреда.

УСТАНОВИЛ:

обратилась в суд с иском к ООО «Эстетик» о возложении обязанностей безвозмездно устранить недостатки в оказанной ей медицинской услуги – полное сведение татуажа бровей, взыскании компенсации морального вреда в размере рублей. В обосновании иска указала, что 18 августа 2013 года она обратилась к ответчику в салон красоты «Эсететик» за оказанием медицинской услуги – несение татуажа на брови. Данный факт подтверждается чеком. Ответчик обязанности исполнил ненадлежащим образом: цвет бровей неоднородный, форма неоднозначная, после её претензий специалист несколько раз проводила процедуры нанесения татуажа, но усугубила весь процесс. Договор на оказания медицинской услуги с ней не заключался, оплатила услугу она в кассе ООО «Эстетик». С момента оказания услуги до дня обращения с иском истец пыталась урегулировать спор в досудебном порядке, поскольку ей стыдно выходить на люди, устроиться на хорошую работу. Однако безвозмездно устранять недостатки оказанной услуги ответчик отказывается. 01.09.2014 года в ответ на её претензию ей выплатили рублей, оплаченных ею за оказанную некачественную услугу, но устранять недостатки отказались.

В ходе судебного разбирательства к участию в деле были привлечены судом в качестве соответчика индивидуальный предприниматель Курятникова Е.В. и третье лицо Галкина Л.С..

В судебном заседании истец исковые требования поддержала, привела доводы, изложенные в иске. В дополнении указала, что татуаж бровей был неровный, цвет татуажа был разный, одна бровь была шире, другая уже, форма бровей отличалась друг от друга. Ответчик вместо того, чтобы урегулировать спор, на её претензии не реагирует, на телефонные звонки не отвечает.

Представители ответчика ООО «Эстетик», действующие на основании доверенности Сокоровская О.В., Яриков Д.Г. исковые требования не признали, указав, что услугу по татуажу бровей они не оказывали истцу, так как данную услугу оказывала Капитонова Л.С., работающая на период

нанесения татуажа от имени ИП Курятниковой Е.В.. Поскольку истец обратилась к ним с письменной претензией о возврате денежных средств, за некачественно оказанную услугу, они деньги в размере рублей вернули, чтобы не портить свою репутацию. Считают их вины в оказании данной услуги нет, поскольку ООО «Эстетик» она не оказывалась. Никаких документов по оказанной услуге в ООО «Эстетик» не сохранилось в виду ненадлежащего ведения документооборота и первичного бухгалтерского учета. Косметологические услуги, в том числе и медицинские ООО «Эстетик» оказывают в салоне красоты на основании лицензии на оказания таких услуг.

Ответчик индивидуальный предприниматель Курятникова Е.В. исковые требования к себе не признала, указав, что она в спорный период времени осуществляла предпринимательскую деятельность по оказанию услуг маникюра и педикюра и одновременно была принята на работу на полставки генеральный директором. Услуга по перманентному макияжу бровей была оказана истцу ООО «Эстетик». Курятникова Е.В. арендовала в помещении ООО «Эстетик» места для занятия своей предпринимательской деятельностью. Капитонова (Галкина) Л.С. от её имени оказывала в спорный период времени услуги маникюра и педикюра в помещении салона Эстетик. Кроме того, Капитонова Л.С. также была приглашена учредителями на работу в ООО «Эстетик» для оказания услуг перманентного макияжа (татуажа), после прохождения ею курсов по перманентному макияжу. ООО «Эстетик» имеет лицензию на оказание медицинских услуг. Все необходимые документы и договора заключала сама Капитонова Л.С. у себя в кабинете, вела эти договора для себя, перед ООО «Эстетик» не отчитывалась. Денежные средства от оказанных услуг по перманентному макияжу вносились клиентами в кассу ООО «Эстетик». У неё как у индивидуального предпринимателя был свой кассовый аппарат и за оказанные её услуги вносились денежные средства именно в её кассу. К оказанной услуге истцу по перманентному макияжу она не имеет никакого отношения. 02.12.2013 года Курятникова Е.В. была уволена с должности генерального директора и прекратила осуществлять свою предпринимательскую деятельность в данном салоне. Считает, что ответственность за некачественно оказанные услуги несет ООО «Эстетик», а не она.

Третье лицо Капитонова (добрачная фамилия Галкина) Л.С. в обосновании иска указала, что действительно в 2013 году оказывала услуги перманентного макияжа истцу. В то время она была нанята на работу учредителями ООО «Эстетик» Кротовой Л.А., после того, как она прошла курсы перманентного макияжа. Она осуществляла свою деятельность по оказанию услуг перманентного макияжа от имени ООО «Эстетик», так как они имеют лицензию на оказание такой медицинской помощи. Он имени ИП Курятниковой она оказывали услуги по маникюру и педикюру. У ИП Курятниковой был свой кассовый аппарат, у ООО «Эстетик» свой. В зависимости от того какой вид услуги оказывался в ту кассу и оплачивали клиенты. После того, как истцу была сделан татуаж бровей, истец

неоднократно еще приходила к ней для коррекции бровей, данные процедуры она проводила бесплатно. Сводить татуаж бровей Капитонова Л.С. не умеет, в связи, с чем такая ею услуга не оказывается в салоне красоты «Эстетик». Для привлечения в салон красоты ООО «Эстетик» клиентов, она размещает в соцсетях объявления об оказываемых услугах, в том числе и перманентного макияжа. Не отрицает, что истец таким же способом могла записаться к ней на татуаж бровей. По оказанию услуг перманентного макияжа она для себя вела договора оказания медицинских услуг с потребителями, но в ООО «Эстетик» их не сдавала и не отчитывалась.

Представитель Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ЯНАО в судебное заседание не явился, представив письменный отзыв, в котором указали, что требования истца подлежат удовлетворению, в случае установления некачественно оказанной услуги со стороны ответчика.

Выслушав объяснения сторон, исследовав представленные доказательства, суд приход к выводу о частичном удовлетворении требований истца по следующим основаниям:

Как установлено судом 18 августа 2014 года Обществом с ограниченной ответственностью «Эстетик» оказывалась медицинская услуга по перманентному макияжу бровей. Исполнителем данной услуги являлась Капитонова (Галкина) Л.С..

О том, что истцу оказывалась услуга по перманентному макияжу бровей ООО «Эстетик» 18 августа 2014 года свидетельствуют претензии истца, не отрицается самой Капитоновой (Галкиной) Л.С., кассовым чеком ООО «Эстетик».

Согласно Закона РФ «О защите прав потребителей» недостаток услуги - несоответствие 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 услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

Из претензий, с которыми обращалась, истец к ответчику ООО «Эстетик», в Роспотребнадзор она указывает, что оказанная услуга по татуажу бровей оказалась некачественной, цвет бровей неоднородный, форма неоднозначная. После первой процедуры было сделано еще 4, для того чтобы устранить недостатки выполненной работы, но после этих процедур ничего не изменилось. Просила истец вмешаться в данный вопрос урегулирования спора Роспотребнадзор и провести проверку по данному факту, так как с ней не желает общаться ответчик.

О том, что истцу неоднократно в течение нескольких месяцев после нанесения татуажа бровей Капитонова (Галкина) Л.С. в ООО «Эстетик» делала коррекция бровей, подтвердила в судебном заседании и сама Капитонова Л.С.. Коррекция проводилась по форме бровей и цвету.

01 сентября 2014 года ООО «Эстетик» на претензию истца о возврате денежных средств за некачественно оказанную медицинскую услугу 18 августа 2014 года вернула денежные средства истцу в размере рублей по чеку за номером 1624 от 18 августа 2014 года.

Таким образом, ответчик ООО «Эстетик» признал факт некачественно оказанной услуги истцу по перманентному макияжу бровей согласно п.1 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» и в установленные законом сроки вернул денежные средства, затраченные истцом на оплату такой услуги.

Согласно п.28 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» 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) (пункт 4 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 5 статьи 23.1, пункт 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, статья 1098 ГК РФ).

Несмотря на неоднократные просьбы истца об устранении недостатка оказанной услуги, ООО «Эстетик» не стало проводить независимую экспертизу по качеству оказанной услуги, признав услугу некачественной, вернули оплаченные по ней денежные средства.

Как пояснила Капитонова (Галкина) Л.С. свести татуаж бровей очень сложно, навыков сведения татуажа у неё нет, как нет вообще специалистов в городе Ноябрьске по сведению татуажа, кроме того при сведении татуажа могут образоваться рубцы на коже, а также останется неизгладимое место нанесения такого перманентного макияжа.

Таким образом, судом было установлено из совокупности изложенных выше доказательств, что услуга по перманентному макияжу, оказанная ООО «Эстетик» 18 августа 2013 года была некачественной. Недостаток был существенный, поскольку в течение нескольких месяцев истцу проводилась коррекция, что не оспаривается Капитоновой Л.С.. Но недостаток так и не был устранен. При этом не имеет значение факт оформления трудовых отношений Капитоновой Л.С. с ООО «Эстетик», поскольку Общество допустило Капитонову Л.С. к оказанию таких услуг потребителям от имени ООО «Эстетик» и услуга была оплачена ООО «Эстетик».

Кроме того, согласно п.п.16, 17, 18 Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

Договор должен содержать: 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; 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; перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором; стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты; условия и сроки предоставления платных медицинских услуг; 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; ответственность сторон за невыполнение условий договора; порядок изменения и расторжения договора; иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

Несмотря на то, что ООО «Эстетик» оказывал платную медицинскую услугу, никакого договора с истцом не заключалось по оказанию услуг перманентного макияжа. Условия оказания услуги, последствия оказания такой услуги истцу не разъяснялись, более того в силу п.28 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Такого согласия от истца не было получено. Всё это свидетельствует о грубом нарушении прав потребителя на оказания платных медицинских услуг со стороны ООО «Эстетик».

Доводы о том, что данная услуга была оказана индивидуальным предпринимателем Курятниковой Е.В. не нашла своего подтверждения в судебном заседании.

Факт оказания услуг по перманентному макияжу со стороны ИП Курятниковой Е.В. опровергаются доводами самой Курятниковой Е.В., объяснениями Капитоновой (Галкиной) Л.С., её трудовой книжкой, приказом о приеме и увольнении у ИП Курятниковой Е.В. в качестве мастера маникюра.

Кроме того, денежные средства за оказанные услуги 18 августа 2013 года были приняты ООО «Эстетик» по чеку за номером 1624 от 18 августа 2013 года, а не ИП Курятниковой Е.В., у которой также имелась своя касса.

Ненадлежащее ведение административно-хозяйственной деятельности ООО «Эстетик», не освобождает Общество от ответственности за ненадлежащее качество оказанных услуг потребителю.

Доводы ООО «Эстетик», что денежные средств были возвращены истцу для того, чтобы не портить репутацию салона красоты нечем необоснованны и не подтверждены в силу ст.56 ГПК РФ.

В силу пункта 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" 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). В нарушение указанного распределения бремени доказывания ответчик не ходатайствовал о проведении судебной экспертизы, сам не провел независимую экспертизу при обращении к нему истца в досудебном порядке, не представил иных доказательств предоставления услуг надлежащего качества.

Согласно статье 29 Закона о защите прав потребителей потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Таким образом, истец вправе была выбрать одно из указанных оснований.

Поскольку требования истца о возврате денежных средств по некачественно оказанной услуге при наличии существенного недостатка были ООО «Эстетик» удовлетворены, то требования истца о безвозмездном устранении недостатка выполненной работы судом не могут быть удовлетворены не смотря на то, что были установлены нарушения прав истца как потребителя на качество оказанной услуги.

сама выбрала способ защиты своих прав, получив от ООО «Эстетик» возврат денежных средств за некачественно оказанную услугу вместо безвозмездного устранения недостатка выполненной услуги.

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 потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости, (п.45 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Нарушения прав истца как потребителя со стороны ООО «Эстетик» установлены судом в связи с некачественно оказанной услугой по перманентному макияжу, нарушения прав потребителя по заключению договора оказания платных услуг, информированного добровольного согласия на оказания такого вида услуг и его последствиях.

При таких обстоятельствах суд приходит к выводу об удовлетворении требований истца по взысканию компенсации морального вреда. При определении размера компенсации суд учитывает поведения ответчика, оказания некачественной медицинской услуги, оказания медицинской услуги на открытых участках кожи, лице молодой девушки, в связи с чем, суд приходит к выводу, что размер компенсации морального вреда, подлежащий взысканию с ответчика составляет рублей.

Кроме того, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф в размере 50% от взысканной суммы в пользу потребителя, что составляет рулей, независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона), (п.46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей").

В силу ст.103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации с ответчика подлежат взысканию расходы на оплату государственной пошлины, в связи с тем, что истец был освобожден от уплаты при подаче иска в размере 200 рублей.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-198 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд,

РЕШИЛ:

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Эстетик» в пользу компенсацию морального вреда ( ) рублей, штраф в размере ( ) рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Эстетик» в госпошлину в бюджет муниципального образования г.Ноябрьск в размере 200 рублей.

В остальной части исковых требований отказать.

Решение может быть обжаловано в течение месяца со дня принятии решения в окончательной форме в окружной суд Ямало-Ненецкого автономного округа через Ноябрьский городской суд.

Председательствующий: подпись. Шабловская Е.А.

Мотивировочная часть решения суда изготовлена 30.11.2014 года.

Подлинник решения хранится в Ноябрьском городском суде в гражданском дела № 2-3224-2014.

Судья: Е.А. Шабловская

Секретарь суда:

РЕШЕНИЕ
ОБЖАЛОВАНО
НЕ ОБЖАЛОВАНО, ВСТУПИЛО В
СИЛУ « » 2014 г.