

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

14 марта 2016 г.

Благовещенский городской суд Амурской области в составе председательствующего судьи Бережновой Н.Д., при секретаре Мирошниченко П.В., рассмотрев в открытом судебном заседании в г. Благовещенске

Дело по иску [REDACTED] к ООО «Эльдорадо» о защите прав потребителя,

У с т а н о в и л:

[REDACTED] обратилась в суд с данным иском, уточнив исковые требования, указала в иске, а также в судебном заседании, что 04 октября 2014 г. приобрела у ответчика холодильник «Gorenje NRX6201JX» стоимостью [REDACTED] рублей. За доставку холодильника оплатила [REDACTED] рублей.

Сразу после покупки выяснилось, что в холодильнике не работает система освещения. Выяснилось, что холодильник произведен в Сербии, соответствующих запасных частей для устранения этого недостатка нет.

В период гарантийного срока холодильник перестал выполнять функцию охлаждения при сохранении функции заморозки. По этому поводу, примерно 2 раза обращалась в магазин. В магазине сообщали телефон ремонтной мастерской. Вызванный мастер производил ремонт, холодильник возобновлял охлаждение.

15 сентября 2015 г. холодильник перестал замораживать и охлаждать продукты, в связи с этим вновь обратилась в магазин. В магазине сообщили телефон ремонтной мастерской. В течение длительного времени мастер не приходил по вызову, из-за чего она (истец) была вынуждена обращаться на телефон «горячей линии» с жалобой.

После этой жалобы 22 сентября 2015 г. пришел мастер, произвел какие-то работы и заверил, что холодильнику нужно немного постоять, потом он будет работать. За выполненные работы мастеру было оплачено по его требованию [REDACTED] рублей, что подтверждается квитанцией. Оплату мастер потребовал, несмотря на то, что гарантийный срок пользования товаром еще не истек.

В этот же день она (истец) купила продукты на сумму [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек и положила их в холодильник. Вечером обнаружила, что холодильник не охлаждает и не замораживает, позвонила в магазин, сообщила, что холодильник неисправен, согласилась доставку холодильника в мастерскую для выполнения ремонта.

23 сентября 2015 г. ответчик взамен неисправного холодильника предоставил другой холодильник- марки «BOSS» и одновременно забрал в ремонт холодильник «Gorenje». При этом документы о приеме-передаче холодильников ответчиком были оформлены датой 22 сентября 2015 г.

Также 23 сентября 2015 г. узнала о том, что при перевозке в ремонт холодильник «Gorenje» был поврежден: у него образовались царапина и вмятина.

После этого решила отказаться от ремонта холодильника и расторгнуть договор купли-продажи, предъявив ответчику соответствующую письменную претензию. Устно предложила директору филиала [REDACTED] забрать холодильник «BOSS», но [REDACTED] сказал, что претензия будет рассматриваться в течение 10 дней.

Гарантийный талон был сдан в магазин, не возвращен ответчиком.

В срок, установленный для рассмотрения претензии, ответа на претензию не было.

Лишь 19 ноября 2015 г. ответчик вручил ответ на претензию, датированный 23 сентября 2015 г., отказав в удовлетворении претензии.

Уточнив исковые требования, истец требует: расторгнуть договор купли-продажи холодильника «Gorenje NRX6201JX» от 04 октября 2014 г.; взыскать с ответчика стоимость товара – [REDACTED] рублей, денежные средства, уплаченные за доставку товара – [REDACTED] рублей, денежные средства, уплаченные за вызов мастера – [REDACTED] рублей, в счет возмещения убытков – расходов на продукты – [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек, проценты за пользование денежными средствами в порядке ст. 395 ГК РФ за период с 03 октября 2015 г. по 14 марта 2016 г. – [REDACTED] рубля [REDACTED] копеек, компенсацию морального вреда – [REDACTED] рублей.

Также требовала взыскать с ответчика штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя – [REDACTED] рубля [REDACTED] копеек.

В судебном заседании истец на уточненных требованиях настаивала.

Представитель ответчика иск не признал.

Пояснил, что впервые устную претензию на неисправность холодильника истец предъявила 22 сентября 2015 г. Истцу был сообщен телефон авторизированной мастерской, которая может заниматься ремонтом данного товара.

Мастер, осмотрев холодильник, не смог его отремонтировать, в связи с этим истец обратилась в магазин 22 сентября 2015 г., потребовав ремонта холодильника.

В тот же день с целью ремонта истец передала свой холодильник представителям ремонтной мастерской, получив от магазина на время ремонта холодильник «BOSS».

Сразу после передачи холодильника для ремонта истец предъявила письменную претензию о расторжении договора, не отказавшись от требования отремонтировать холодильник. В такой ситуации оснований для расторжения договора купли-продажи, возврата денег, уплаченных за товар, не было.

Повреждения холодильника в ходе транспортировки были незначительными, не препятствовали истцу в пользовании холодильником.

На момент предъявления истцом требования о расторжении договора холодильник еще не был отремонтирован, но в настоящее время он отремонтирован. 19 ноября 2015 г. истцу был вручен ответ на претензию.

В ходе беседы истец и ее супруг, требуя расторжения договора купли-продажи, желали получить взамен холодильник стоимостью [REDACTED] тыс. рублей, для удовлетворения таких требований не было оснований.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав материалы дела, суд пришел к следующим выводам.

Как видно из материалов дела, 04 октября 2014 г. истец купила у ответчика холодильник «Gorenje NRX6201JX» за [REDACTED] рублей. При покупке холодильника оплатила за доставку товара – [REDACTED] рублей.

В силу п. 6 Перечня технически сложных товаров, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 указанный холодильник относится к технически сложным товарам.

Из пояснений истца следует, что в период гарантийного срока пользования товаром, в сентябре 2015 г. у холодильника обнаружилась неисправность, которая выражалась в том, что холодильник перестал выполнять функции заморозки и охлаждения. Истец устно обратилась к ответчику по поводу указанной неисправности, ей был указан телефон авторизованной ремонтной мастерской.

Доводы истца в этой части ответчиком не оспариваются.

Также не оспариваются доводы истца о том, что 22 сентября 2015 г. ремонт холодильника на дому истца выполнялся мастером авторизованной мастерской, указанной ответчиком, по результатам ремонта выдана квитанция.

В данной квитанции имеется запись мастера: «по гарантийному ремонту отсрочка до момента получения мануалов, но не позже 29 октября 2015 г.».

Согласно этой же квитанции, за оказанную услугу мастеру оплачено [REDACTED] рублей.

В квитанции не указана дата, отсутствуют сведения об организации, выдавшей квитанцию.

Согласно ч. 1 ст. 492 ГК РФ по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

В силу п.п. 1, 2, 4 ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Согласно ч.ч. 1, 5, 6 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный

индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В силу ч. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель при продаже ему некачественного товара вправе требовать полного возмещения причиненных убытков.

В соответствии со ст. 450.1 ГК РФ в случае одностороннего отказа от договора (исполнения договора) полностью или частично, если такой отказ допускается, договор считается расторгнутым или измененным.

На основании ст. 56 ГПК РФ каждая из сторон обязана доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений.

Факт неисправности товара, имевший место в период гарантийного срока, материалами дела подтверждается.

Квитанцией, представленной истцом, подтверждается, что 22 сентября 2015 г. мастер ремонтной мастерской выполнял ремонтные работы. О выполнении работ свидетельствует факт оплаты этих работ. Ответчиком не доказано, что ремонтные работы, которые выполнялись 22 сентября 2015 г., не относились к гарантийным, так как это обстоятельство в квитанции, выданной мастером, не отражено.

Заслуживает внимания, что факт производства гарантийного ремонта не был отражен в гарантийном талоне.

Из пояснений сторон следует, что 22 сентября 2015 г. истец после ремонта, произведенного мастером ремонтной мастерской, вновь обратилась к ответчику с требованием о выполнении ремонта холодильника.

Учитывая, что до этого обращения ремонт холодильника выполнял сотрудник авторизованной мастерской, суд считает обоснованными доводы истца о том, что она была вынуждена обратиться к ответчику повторно, так как холодильник не был приведен в исправное состояние.

Согласно ст.18 закона «О защите прав потребителей» право выбора способа защиты предоставлено потребителю. Факт обращения к ответчику 22 сентября 2015 г. с требованием о ремонте холодильника истец не оспаривает.

Судом установлено, что после получения информации о повреждении холодильника в ходе транспортировки для гарантийного ремонта, 23 сентября 2015 г. истец предъявила требования, связанные с отказом от исполнения договора купли-продажи.

Утверждения ответчика о том, что истец не имела права заявить такие требования в связи с тем, что ранее уже заявила требования о ремонте холодильника, от которых не отказалась, несостоятельны.

Требования о ремонте товара и о расторжении договора купли-продажи взаимоисключающие. Следовательно, предъявив требования о расторжении договора купли-продажи, истец отказалась от требований о ремонте товара.

В этой связи суд принимает во внимание, что в рассматриваемых правоотношениях потребитель является экономически слабой стороной. В случае неясности намерений истца в части избранного способа защиты права ответчик имел возможность уточнить намерения истца.

Также суд учитывает, что на момент предъявления истцом письменной претензии о расторжении договора, холодильник еще не был отремонтирован, что ответчиком не оспаривается. При этом, согласно сведениям, изложенным в квитанции, выданной мастером ремонтной мастерской 22 сентября 2015 г., гарантийный ремонт не может быть выполнен из-за отсутствия необходимых комплектующих деталей («мануалов»).

Ссылки ответчика на то, что в пользовании истца находился холодильник, предоставленный взамен неисправного на период ремонта, судом не принимаются, так как не влияют на правовую оценку спорных правоотношений. Истец поясняла, что после заявления требования о расторжении договора неоднократно требовала забрать у нее холодильник «BOSS», но ответчик в течение длительного времени не давал ответа на ее претензию.

Согласно преамбуле Закона «О защите прав потребителей» существенным признается 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.

Судом установлено, что претензию по поводу неисправности товара истец первоначально предъявила устно 22 сентября 2015 г., после чего был произведен ремонт товара мастером ремонтной мастерской.

После ремонта неисправность товара проявилась вновь, в связи с чем истец повторно 22 сентября 2015 г. обратилась к ответчику.

Из квитанции, выданной мастером ремонтной мастерской, усматривается, что гарантийный ремонт товара не может быть закончен в отсутствие «мануалов». Конкретные сроки окончания ремонта не указаны.

Из пояснений представителей ответчика следует, что ремонт товара произведен 15-18 ноября 2015 г.

Суд считает, что выполнение гарантийного ремонта в срок более 1 месяца в отношении бытового товара повседневного пользования свидетельствует о наличии у товара существенного недостатка.

Доказательств, опровергающих данное обстоятельство, ответчик суду не представил.

Кроме того, суд принимает во внимание, что при первоначальных действиях по ремонту холодильника, которые выполнялись мастером ремонтной мастерской, допускалось длительное (более одного месяца) пребывание холодильника в нерабочем состоянии ввиду отсутствия комплектующих деталей, необходимых для ремонта.

При этих обстоятельствах истец вправе требовать расторжения договора купли-продажи, возврата денег, уплаченных за товар. Требования истца в данной части обоснованы и подлежат удовлетворению.

Также обоснованы, подлежат удовлетворению требования истца о возмещении причиненных убытков- расходов на доставку товара- [REDACTED] рублей, вызов мастера – [REDACTED] рублей.

Рассматривая требования истца о возмещении убытков, вызванных порчей продуктов, суд пришел к следующему.

В обоснование своих требований в этой части истец ссылается на товарный чек от 22 сентября 2015 г.

Товарный чек не содержит сведений о времени покупки продуктов.

Истцом не были представлены допустимые доказательства, бесспорно подтверждающие, что продукты были приобретены после того, как мастер выполнил ремонт холодильника. Также не доказано, что все продукты были испорчены.

Заслуживает внимания, что в претензии от 23 сентября 2015 г. на порчу продуктов истец не ссылалась.

Оснований для удовлетворения иска в данной части суд не усматривает.

В соответствии с ч. 1 ст. 395 ГК РФ за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму этих средств. Размер процентов определяется существующими в месте жительства кредитора или, если кредитором является юридическое лицо, в месте его нахождения, опубликованными Банком России и имевшими место в соответствующие периоды средними ставками банковского процента по вкладам физических лиц. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором.

В соответствии со ст.ст. 22, 23 Закона «О защите прав потребителей» требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы вследствие продажи товара ненадлежащего качества подлежат удовлетворению исполнителем в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

В срок, установленный законодательством, требования истца не были удовлетворены. При этих обстоятельствах суд считает, что требования о взыскании неустойки в порядке ст. 359 ГК РФ – [REDACTED] руб. подлежат удовлетворению. Расчет неустойки, выполнен истцом правильно, ответчиком не оспаривался.

На основании ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» подлежат удовлетворению требования истца о взыскании компенсации морального вреда, так как по вине ответчика истец испытывала нравственные страдания, вызванные нарушением ее прав, созданными неудобствами. По вине ответчика истец не имела средств для приобретения товара взамен неисправного.

Вместе с тем, суд учитывает, что в пользовании истца находился иной холодильник, который ответчик представлял взамен неисправного.

При этих обстоятельствах суд считает, что требования о взыскании компенсации морального вреда подлежат удовлетворению частично, в сумме [REDACTED] рублей.

В силу п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Претензия истца от 23 сентября 2015 г. о расторжении договора, взыскании денежных средств, ответчиком не удовлетворена, следовательно, ответчиком не соблюден досудебный порядок разрешения спора.

Суд также учитывает, что ответ на претензию дан ответчиком лишь 19 ноября 2015 г., что значительно превышает срок для рассмотрения претензии, установленный законодательством.

Следовательно, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в сумме [REDACTED] рублей [REDACTED] копейки ([REDACTED] руб. + [REDACTED] руб. + [REDACTED] руб. + [REDACTED] руб.) x 50% = [REDACTED] руб.)

На основании ч. 1 ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в сумме [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек ([REDACTED] руб.- по материальным требованиям, [REDACTED] рублей по требованиям неимущественного характера).

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

РЕШИЛ:

Расторгнуть договор купли-продажи холодильника, заключенный 04 октября 2014 г. [REDACTED] и ООО «Эльдорадо».

Взыскать с ООО «Эльдорадо» в пользу [REDACTED] стоимость товара – [REDACTED] рублей, в счет возмещения убытков – [REDACTED] рублей; проценты за пользование денежными средствами за период с 03 октября 2015 г. по 14 марта 2016 г. – [REDACTED] рубля [REDACTED] копейки, компенсацию морального вреда – [REDACTED] рублей, штраф за нарушение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя – [REDACTED] рублей [REDACTED] копейки. 57 259-56

В остальной части [REDACTED] в иске к ООО «Эльдорадо» о возмещении убытков, взыскании компенсации морального вреда, штрафа – отказать.

Взыскать с ООО «Эльдорадо» государственную пошлину в доход местного бюджета – [REDACTED] рублей [REDACTED] копеек.

На данное решение может быть подана апелляционная жалоба в Амурский областной суд через Благовещенский городской суд в течение одного месяца, исчисляя срок с 17 марта 2016 г.

Судья

Решение в окончательной (мотивированной) форме принято 16 марта 2016 г.

Судья

Бережнова

КОПИЕ БЕРНА

СУДЬЯ

БЕРЕЖНОВА Е. В.

НЕ ВСТУПИЛО В
ЗАКОННУЮ СИЛУ
СЕКРЕТАРЬ С/З