



Информация предоставлена Интернет–порталом ГАС «Правосудие» (sudrf.ru)

Судебный участок №5 Советского судебного района города Нижний Новгород
Нижегородской области
sovets5.nnov.msudrf.ru

Решение по гражданскому делу

Дело <номер>

<дата1>

г.Нижний Новгород

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ

ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Мировой судья судебного участка № 5 Советского судебного района г.Нижний Новгород Нижегородской области Маркина Н.А. (603950, г.Нижний Новгород, ул.Пушкина, 29а),

С участием истца Жуковского И.В.1,

при секретаре Гришковой М.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Жуковского И.В.1 к ОАО «Мегафон Ритейл» о защите прав потребителя,

У С Т А Н О В И Л:

Истец обратился в суд с иском к ОАО «Мегафон Ритейл» о защите прав потребителей. В обоснование заявления указал, что <дата2> в 19-00 в торговой точке ОАО «Мегафон Ритейл» по адресу: <адрес>, был приобретен смартфон <***> Bolt A 69 (imei <номер>) стоимостью 3290 руб. В этот же вечер был обнаружен его скрытый дефект - смартфон не обеспечивал работу второй мобильной сети. <дата3> с указанной проблемой он с супругой обратился по месту приобретения смартфона. На основании ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» они предложили сотруднику торговой точки ОАО «Мегафон Ритейл» осуществить обмен неисправного мобильного средства связи аналогичным работоспособным. В замене неисправного товара им было отказано под предлогом необходимости проведения экспертизы товара. Сотрудником ОАО «Мегафон Ритейл» по адресу: <адрес>, было составлено направление <номер> от <дата3> «на проверку качества в авторизованный сервисный центр». Принять смартфон для его направления на указанную экспертизу сотрудник ответчика отказался и пояснил, что они должны самостоятельно отнести его на экспертизу по указанному на направлении адресу. Придя домой, они обнаружили, что требуемой информации по сервисным центрам, осуществляющим указанную деятельность по технике фирмы - <***> в выданном направлении не имеется. По информации, указанной в гарантийном талоне по Интернету на сайте производителя смартфона <***>.com нашли единственный в г.Н.Новгороде сервисный центр ООО «<***>», осуществляющий гарантийный ремонт техники фирмы <***>. <дата4>, как было рекомендовано продавцом ОАО «Мегафон Ритейл», они принесли неисправный смартфон в указанный сервисный центр для проведения экспертизы (заказ DS/40821). Через несколько дней после консультаций сотрудников ООО

«<***>», им по телефону сообщили, что данный сервисный центр требуемую экспертизу смартфона производить не уполномочен, и делать не будет. <дата5> по возвращении смартфона из сервисного центра - без проведения экспертизы и ремонта, он повторно прибыл в торговую точку ОАО «Мегафон Ритейл» по адресу: <адрес>, где сотрудникам компании указал на их непрофессиональные действия, связанные с введением его и его жены в заблуждение относительно порядка проведения экспертизы. Он предложил работнику торговой точки ОАО «Мегафон Ритейл» принять смартфон для проведения требуемой экспертизы, на что получил категорический отказ. Учитывая изложенное, он передал письменную позицию на имя начальника отдела сервиса и брака ОАО «Мегафон Ритейл», в которой содержалось требование произвести замену приобретенного некачественного телефона <***> Bolt A 69 на аналогичный исправный, а также предложение провести данную экспертизу представителям компании самостоятельно. При этом сотрудник ответчика по телефону при нем зарегистрировал заявку на проведение экспертизы смартфона компанией-партнером «<***>». Смартфон был передан прибывшему курьеру компании «<***>» для проведения экспертизы. <дата6> по истечении 20-дневного срока проведения экспертизы в условиях отсутствия информации о судьбе телефона, он вновь обратился в торговую точку ОАО «Мегафон Ритейл». Сотруднику компании он предъявил претензию по поводу невыполнения требования закона и предложил заменить товар ненадлежащего качества. В предоставлении нового телефона <***> Bolt A 69 взамен неисправного ему было отказано. В предоставлении временного иного телефона до замены его на новый, как того требует ч.2 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей», ему также было отказано. Причины отказов не разъяснялись. Претензионные требования по замене смартфона <дата6> были представлены и в письменной форме, однако сотрудник ОАО «Мегафон Ритейл» по имени Дарья в категорической форме отказалась принимать его под предлогом того, что оно исполнено не на формализованном бланке компании, а также адресовано руководителю Центрального филиала ОАО «Мегафон Ритейл» в г.Н.Новгороде, а не сотруднику отдела сервиса и брака. <дата6> ввиду невыполнения своих обязанностей представителями компании ОАО «Мегафон Ритейл» в г.Н.Новгороде, он в письменном виде изложил суть проблемы на имя директора Центрального филиала ПАО Мегафон в <адрес> области ФИО2 Согласно полученных в декабре 2016г. телефонных разъяснений сотрудника ПАО Мегафон в <адрес> области, его обращение для принятия мер было передано в ОАО «Мегафон Ритейл». Какого-либо ответа на данное письмо со стороны продавца смартфона в его адрес не последовало. <дата7> им заказным письмом направлена претензия на имя руководителя ОАО «Мегафон Ритейл» ФИО3 О факте получения почтового отправления в феврале 2016г. ему по телефону сообщил представитель компании ОАО «Мегафон Ритейл», уточнив суть предъявленных им претензий к компании. Действий ОАО «Мегафон Ритейл» по устранению нарушений его прав потребителя не последовало. <дата8> по существу указанных нарушений требований ФЗ «О защите прав потребителей» он обратился с заявлением в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по <адрес> области. Согласно полученному

ответу Управлением Роспотребнадзора проведена документарная проверка в отношении ОАО «Мегафон Ритейл». По результатам проверки было вынесено постановление <номер> от <дата9> по ст.<***> КоАП РФ. Согласно указанному постановлению в отношении ОАО «Мегафон Ритейл» было вынесено предупреждение как одна из мер наказания, которая устанавливается за впервые совершенное административное правонарушение по данной статье КоАП РФ. <дата9> на его мобильный телефон позвонил представитель ОАО «Мегафон Ритейл». В разговоре он подтвердил изложенное письменно еще в 2015 году желание расторгнуть договор купли-продажи смартфона <***> Bolt A 69 от <дата2>, а также получить удовлетворение материальных и моральных претензий. Иных письменных либо устных уведомлений в его адрес со стороны ОАО «Мегафон Ритейл» не последовало. <дата10> ввиду отсутствия прогресса в указанной выше проблеме, руководствуясь требованиями ст.132 ГПК РФ, ст.4 КАС РФ им заказным письмом, а также по электронной почте на имя руководителя ОАО «Мегафон Ритейл» ФИОЗ направлены предложения по досудебному урегулированию претензий, вытекающих из нарушений законодательства в сфере защиты потребителей. <дата11> по электронной почте он получил ответ на свои предложения, в котором содержалось «согласие» на расторжение договора купли-продажи. Ему было предложено обратиться в салон компании ОАО «Мегафон Ритейл», имея при себе приобретенное оборудование в комплектации, поставляемой производителем. Учитывая то обстоятельство, что приобретенного в компании ОАО «Мегафон Ритейл» смартфона у него нет с момента передачи на экспертизу в сентябре 2015 года, о чем представителям компании продавца достоверно известно, данный ответ представляет собой очередную циничную форму отказа. До настоящего времени его законные требования не выполнены. Поскольку в соответствии со ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей» ответчик должен был выполнить его требование о проведении экспертизы в двадцатидневный срок, но не сделал этого, а также не предоставил на время проведения проверки качества товара товар, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, то в соответствии со ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за просрочку удовлетворения указанных требований ответчик должен выплатить неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки. Кроме того, ответчик своими незаконными действиями причинил ему и членам его семьи моральный ущерб. В связи с длительным отсутствием телефона его дочь - школьница, которой смартфон был приобретен взамен поломанного, не имела возможности в дневное время поддерживать связь с семьей, а также пользоваться электронным дневником, содержащим домашнее задание и иную важную информацию, что значительно затрудняло процесс обучения. Компания ОАО «Мегафон Ритейл», предназначением которой является обеспечение коммуникации между людьми, данной функции не выполняла и всячески этому препятствовала, игнорируя законные требования членов его семьи. Попытки досудебного урегулирования проблемы отняли у него и его семьи много сил и времени, о чем наглядно свидетельствует содержание искового заявления и приложенной переписки. В рабочее время и внеслужебное время приходилось ездить по указанным

инстанциям, а вечерами вместо общения с семьей и ночами вместо сна готовить заявления и претензии. Моральный вред он оценивает в 25000 руб. Просил расторгнуть договор купли-продажи смартфона <***> Bolt A 69 (imei <номер>) от <дата2> и взыскать с ОАО «Мегафон Ритейл» стоимость смартфона в размере 3290 руб., неустойку за просрочку проведения экспертизы и последующего устранения выявленных недостатков за период с <дата6> по <дата12> в размере 14379 руб., в соответствии с ч.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителя штраф в размере 50% цены иска, компенсацию морального вреда в сумме 25000 руб.

В судебном заседании Жуковский И.В.1 искивые требования поддержал в полном объеме.

Представитель ответчика ОАО «Мегафон Ритейл» в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом.

В силу ст. 35 ГПК РФ лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться предоставленными им процессуальными правами.

Согласно ч.1 ст. 113 ГПК РФ лица, участвующие в деле, а также свидетели, эксперты, специалисты и переводчики извещаются или вызываются в суд заказным письмом с уведомлением о вручении, судебной повесткой с уведомлением о вручении, телефонограммой или телеграммой, по факсимильной связи либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование судебного извещения или вызова и его вручение адресату.

В силу ст.233 ГПК РФ в случае неявки в судебное заседание ответчика, извещенного о времени и месте судебного заседания, не сообщившего об уважительных причинах неявки и не просившего о рассмотрении дела в его отсутствие, дело может быть рассмотрено в порядке заочного производства.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области в суд не явился, извещен надлежащим образом. Представлено заключение по настоящему делу.

С учетом мнения истца, суд считает возможным рассмотреть дело в отсутствие не явившихся лиц в порядке заочного судопроизводства.

Оценив собранные по делу доказательства в их совокупности, согласно ст.ст. 12, 55-57, 59-60, 67 ГПК РФ, установив юридически значимые обстоятельства, суд приходит к следующему.

В соответствии с п.1 Постановления Пленума Верховного суда РФ № 7 от 29.09.1994 года «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»

законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли - продажи,

выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, - с другой стороны.

Согласно ч. 1 - 3 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. 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.

Статьей 503 ГК РФ закреплены права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества. В число технически сложных товаров, перечень которых утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924, входит, в том числе, и оборудование, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

Согласно п. 3 ст. 503 ГК РФ в отношении технически сложного товара покупатель вправе потребовать его замены или отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в случае существенного нарушения требований к его качеству.

В соответствии со ст.18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «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.

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 соответствии со ст.19 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Как следует из материалов дела, <дата16> Жуковский И.В.1 приобрел у ОАО «Мегафон Ритейл» телефон <***> (imei <номер>) стоимостью 3290 руб., что подтверждается чеком на указанную сумму.

На товар установлен гарантийный срок - 12 месяцев.

Во время гарантийного обслуживания истцом был обнаружен недостаток качества товара, а именно: телефон не видел вторую сим-карту, в связи, с чем он обратился к ответчику, сотрудником которого было выписано направление на проверку качества в авторизованный сервисный центр.

Согласно акту выполненных работ по заказу <номер> от <дата17> проверка качества вышеуказанного товара не проведена, телефон возвращен <дата18> заявителю.

<дата18> Жуковский И.В.1 в установленный законом срок обратился к ответчику с претензией, в которой требовал произвести замену приобретенного некачественного телефона <***> на аналогичный исправный.

Доказательств того, что у ответчика в момент предъявления требования истца отсутствовал необходимый для замены товар, суду не представлено.

По заявке истца телефон <***> был передан курьеру компании «<***>» для доставки в «<***>» с целью проведения экспертизы.

<дата19> Жуковским И.В.1 вновь подана претензия ответчику с требованием - предоставить новый исправный телефон <***>, и новым требованием - возврата денежных средств за товар.

До настоящего времени товар находится у ответчика, требования истца не удовлетворены в добровольном порядке.

Ответчиком доказательств обратного в соответствии со ст.56 ГПК РФ не представлено.

Учитывая вышеизложенное, суд приходит к выводу, что требования истца о расторжении договора купли-продажи от <дата16>, заключенного между Жуковским И.В.1 и ОАО «Мегафон Ритейл» и возврате стоимости товара в размере 3290 рублей, подлежат удовлетворению.

В силу ст.21 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Согласно ст.23 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный

предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Согласно разъяснениям, данным в абзацах первом и третьем подпункта «а» пункта 32 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17, при рассмотрении требований потребителей о взыскании неустойки, предусмотренной Законом о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что: неустойка (пеня) в размере, установленном статьей 23 Закона, взыскивается за каждый день просрочки указанных в статьях 20, 21, 22 Закона сроков устранения недостатков товара и замены товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, без ограничения какой-либо суммой.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) предусмотренных статьями 20, 21, 22 Закона сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных статьей 18 Закона. При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня), предусмотренная пунктом 1 статьи 23 Закона.

В соответствии со ст.196 ГПК РФ суд принимает решение по заявленным истцом требованиям.

Таким образом, неустойка за каждый день задержки выполнения требования потребителя за период с <дата19> по <дата21> составит 14739 руб. 20 коп. (<***>.).

В соответствии со ст.333 ГК РФ, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

Учитывая обстоятельства дела (значительное превышение суммы неустойки над размером убытков, вызванных нарушением обязательства), последствия нарушения обязательства (отсутствие тяжелых последствий для истца), а также компенсационную природу неустойки, суд полагает, что размер неустойки, определенный судом несоразмерен последствиям допущенных ответчиком нарушений условий договора, и полагает необходимым снизить вышеуказанный размер неустойки до 1000 руб.

В соответствии со ст. 15 ФЗ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем 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 силу Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Судом установлено, что были нарушены права истца, как потребителя, и признается подлежащим удовлетворению требование о компенсации морального вреда, размер которого определяется с учетом обстоятельств дела, характера и степени испытанных истцом переживаний, а также степени вины ответчика, иным фактическим обстоятельствам, требований разумности и справедливости в 5000 руб.

Согласно п.46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 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 (пункт 6 статьи 13 Закона).

Пункт 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года №2300-1 предусматривает, что 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.

Данная норма предусматривает обязанность суда взыскивать штраф с изготовителя от всей суммы, присужденной судом в пользу потребителя, без конкретизации требований, которые должны учитываться при взыскании указанного штрафа.

Пункт 1 указанной статьи предусматривает, что за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Таким образом, размер штрафа составил <***>.

В соответствии со ст.103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию в доход государства государственная пошлина в размере 700 руб.

Руководствуясь ст. 333 ГК РФ, ст. ст. 194-199, 233-237 Гражданского процессуального кодекса РФ, суд

Р Е Ш И Л:

Исковые требования Жуковского И.В.1 к ОАО «Мегафон Ритейл» о защите прав потребителя удовлетворить частично.

Расторгнуть договор купли-продажи смартфона <***> Bolt A 69 (imei <номер>), заключенный <дата16> между Жуковским И.В.1 и ОАО «Мегафон Ритейл».

Взыскать с ОАО «Мегафон Ритейл» в пользу Жуковского И.В.1 в счет возмещения стоимости смартфона 3290 рублей, неустойку в размере 1000 рублей, компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей, штраф в размере 4645 рублей. **Всего - 13935 (тринадцать тысяч девятьсот тридцать пять) рублей.**

В остальной части иска отказать.

Взыскать с ОАО «Мегафон Ритейл» государственную пошлину в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации, в сумме 700 рублей.

Ответчик вправе подать в суд, принявший заочное решение, заявление об отмене этого решения в срок 7 дней со дня получения копии резолютивной части заочного решения.

Заочное решение может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Советский районный суд г.Нижнего Новгорода в течение месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене этого решения суда, а в случае, если такое заявление подано, - в течение месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления.

Мировой судья

Н.А. Маркина

«согласовано»

Мировой судья

Н.А. Маркина