

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

г. Дудинка

10 сентября 2025 года

Мировой судья судебного участка № 160 в Таймырском Долгано – Ненецком районе Красноярского края [REDACTED] при секретаре Ивановой Е.Н., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску С [REDACTED] к ООО «ДНС Ритейл» о защите прав потребителей,

У С Т А Н О В И Л:

С [REDACTED] обратилась в суд с исковым заявлением к ООО «ДНС Ритейл» о защите прав потребителей, требования мотивированы тем, что *** года она приобрела в магазине ответчика, расположенного по адресу: ***, смартфон «Samsung Galaxy A55», стоимостью [REDACTED] руб., что подтверждается кассовым чеком.

В ходе эксплуатации были выявлены недостатки товара: не прослушиваются голосовые сообщения, не видит сим-карту, громкость не регулируется, не срабатывает функция сканирования, сбрасываются звонки, время останавливается, когда идет разговор в мессенджере Whatssap. 10.10.2024 товар был предоставлен ответчику на диагностику, что подтверждается заказом – нарядом №А-00121810 от 10.10.2024. Согласно акта выполненных работ № 3Х7-031394 от 18.10.2025 ответчиком в условиях сервисного центра, произведено техобслуживание товара. 08.12.2024 товар повторно предоставлен ООО «ДНС Ритейл» на диагностику, что подтверждается заказом - нарядом № А-00160812 от 08.12.2024. В акте выполненных работ № 3Х7-032364 от 20.12.2024 ответчиком указано о том, что в условиях сервисного центра произведена диагностика. Дефект не обнаружен.

При получении товара истцом обнаружено, что вышеуказанные недостатки не устранены.

В этот же день товар повторно предоставлен ООО «ДНС Ритейл» на диагностику, что подтверждается заказом - нарядом № К21-000122 от 04.06.2025, по результатам которого дефекты так и не были установлены.

31.05.2025 истцом подана письменная претензия с требованием возврата денежных средств или замены товара (вручено в этот же день). В ответе на претензию истцу было отказано в удовлетворении требований.

По состоянию на 03.07.2025 возврат денежных средств не осуществлен, обмен не предложен.

Истец считает, что её права как потребителя были нарушены и просит расторгнуть договор купли-продажи от 19.07.2024г. и взыскать с ответчика денежные средства в размере [REDACTED] руб., неустойку в размере [REDACTED] руб., компенсацию морального вреда в размере [REDACTED] рублей и штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом.

Истец С [REDACTED] извещенная надлежащим образом о времени и месте рассмотрения дела, ходатайствовала о рассмотрении дела в свое отсутствие (л.д. 24);

Представитель ответчика ООО «ДНС Ритейл» *** (доверенность от 07.02.2025г.) извещен надлежащим образом о времени и месте рассмотрения дела, в судебное заседание не явился. Представил заявление о признании исковых требований и рассмотрении дела без его участия (л.д. 45),

Представитель третьего лица – Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю ***. (доверенность от 09.01.2025г.), извещенная надлежащим образом о времени и месте рассмотрения дела судебное заседание не явилась, ходатайствовала о рассмотрении дела без её участия (л.д. 43)

На основании ст. 450 ГК РФ, изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами

или договором. По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только: при существенном нарушении договора другой стороной; либо в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором.

В силу ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Как установлено в судебном заседании и следует из материалов дела, 19.07.2024 года истец приобрела в магазине ответчика, расположенного по адресу: ***, смартфон «Samsung Galaxy A55», стоимостью █████ руб., что подтверждается кассовым чеком (л.д. 17).

В ходе эксплуатации истцом были обнаружены, недостатки товара: не прослушиваются голосовые сообщения, не видит сим-карту, громкость не регулируется, не срабатывает функция сканирования, сбрасываются звонки, время останавливается, когда идет разговор в мессенджере Whatssap.

10.10.2024 товар был предоставлен ответчику на диагностику, что подтверждается заказом – нарядом №А-00121810 от 10.10.2024 (л.д. 10)

Согласно акта выполненных работ № 3Х7-031394 от 18.10.2025 ответчиком в условиях сервисного центра, произведено техобслуживание товара (л.д. 11).

08.12.2024 товар повторно предоставлен ООО «ДНС Ритейл» на диагностику, указаны недостатки товара: не видит сим-карту, громкость не регулируется, не совершает звонки, время стоит на месте, не синхронизируется, голосовые сообщения не прослушиваются, что подтверждается заказом - нарядом № А-00160812 от 08.12.2024 (л.д. 12).

В акте выполненных работ № 3Х7-032364 от 20.12.2024 ответчиком указано о том, что в условиях сервисного центра произведена диагностика. Дефект не обнаружен (л.д. 13).

31.05.2025 года истец обратился к ответчику с претензией (л.д. 9).

Письменным ответом, ответчик сообщил, после проведения диагностики в авторизованном сервисном центре Samsung, в случае подтверждения наличия оснований для удовлетворения требований, указанных в претензии, денежные средства будут возвращены (л.д 14,15).

До настоящего времени требования истца не удовлетворены, что послужило причиной обращения истца в суд.

Согласно ст. 19 Закона 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. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 закона).

В силу п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя. **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.

Согласно п. 6. Перечня технически сложных товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 года N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров», к таким товарам относится оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

Таким образом, исходя из приведенных норм права следует, что покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи мобильного телефона (смартфона), являющегося технически сложным товаром, и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы в случае обнаружения в нем существенных недостатков в течение гарантийного срока.

Согласно п. 6 ст. 18 Закона о защите прав потребителей 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.

Согласно разъяснений пунктов 28 и 46 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 года N 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**.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны **провести экспертизу товара за свой счет**.

Наличие спора подтверждается составлением претензии и подачей искового заявления С [REDACTED]

Как усматривается из материалов дела при предъявлении истцом претензии и в ходе судебного разбирательства ответчиком экспертиза не проведена, то есть не исполнена обязанность возложенная п. 5 ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», хотя определением суда о назначении предварительного судебного заседания судом разъяснялось право сторонам заявлять такое ходатайство в порядке ст. 79 ГПК РФ (л.д. 36).

Непроведение экспертизы ответчиком при наличии спора является существенным нарушением прав потребителя, фактическим признанием того, что покупателю был передан товар ненадлежащего качества и основанием для удовлетворения исковых требований. Выводы судебной экспертизы не могут иметь существенного значения в данном споре, поскольку права потребителя уже являются нарушенными и подлежат восстановлению в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, содержание которой следует рассматривать в контексте с положениями ч. 3 ст. 123 Конституции Российской Федерации и ст. 12 ГПК РФ, закрепляющих принцип состязательности гражданского судопроизводства и принцип равноправия сторон, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Суд при рассмотрении и разрешении спора исходит из тех доказательств, которые

предоставлены сторонами в обосновании своих требований и возражений, бремя доказывания **отсутствие вины в причинении вреда имуществу** потерпевшего возлагается на ответчика, истец должен доказать лишь факт причинения вреда конкретным лицом и размер вреда.

Ответчиком доказательств продажи истцу товара - смартфон «Samsung Galaxy A55», надлежащего качества не представлено.

Согласно пункту 3 статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации 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 (пункт 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Кроме того, представителем ответчика представлено заявление о признании исковых требований в полном объеме. В рассматриваемом случае, признание иска ответчиком закону не противоречит, прав и охраняемых законом интересов других лиц не нарушает, поскольку материально-правые требования истца основаны на нормах действующего законодательства и подтверждаются фактическими обстоятельствами дела, в связи с чем суд полагает возможным принять признание иска ответчиком ООО «ДНС Ритейл».

С учетом изложенного суд приходит к выводу об удовлетворении требований о расторжении договора купли-продажи и взыскании с ответчика суммы стоимости товара.

Согласно ч. 1 ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей" за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона 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.

Гражданское законодательство предусматривает неустойку в качестве способа обеспечения исполнения обязательств и меры имущественной ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, а право снижения неустойки предоставлено суду в целях устранения явной ее несоразмерности последствиям нарушения обязательств.

Период в течение, которого требования потребителя должны быть удовлетворены с 10.06.2025 г. по 03.07.2025 г., поскольку требования не удовлетворены, в размере [REDACTED] руб., исходя из расчета ([REDACTED] руб.)

В соответствии со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом, изготовителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, 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 связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара или суммы подлежащей взысканию неустойки.

Согласно п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года 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.

Учитывая, что факт нарушения прав истца, как потребителя, установлен, то его требования в части взыскания компенсации морального вреда подлежат удовлетворению,

однако суд считает возможным снизить размер компенсации морального вреда до 5 000 руб. с учетом степени и тяжести причиненных истцу нравственных страданий, фактических обстоятельств дела.

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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Размер штрафа, подлежащего взысканию в пользу С [REDACTED] составляет [REDACTED] руб. [REDACTED] коп. ([REDACTED]), оснований для снижения штрафа суд не усмотрел.

Согласно части 1 статьи 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов.

Таким образом, с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в размере [REDACTED] рублей.

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

решил:

Исковые требования С [REDACTED] к ООО «ДНС Ритейл» о защите прав потребителей удовлетворить частично.

Расторгнуть договор купли-продажи от *** г. заключенного между ООО «ДНС Ритейл» и С [REDACTED] в отношении смартфона «Samsung Galaxy A55», 5G8/256Gb . серийный номер ***.

Взыскать с ООО «ДНС Ритейл» в пользу С [REDACTED] денежные средства [REDACTED] руб., компенсацию морального вреда [REDACTED] руб., неустойку в размере [REDACTED] руб., штраф в пользу потребителя [REDACTED] руб. [REDACTED] коп., всего [REDACTED] рубля [REDACTED] копеек.

Взыскать с ООО «ДНС Ритейл» в доход государства государственную пошлину в размере [REDACTED] рублей 00 копеек.

Решение мирового судьи может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Дудинский районный суд Красноярского края в течение месяца со дня вынесения мотивированного решения путем подачи апелляционной жалобы через мирового судью судебного участка № 160 в Таймырском Долгано-Ненецком районе Красноярского края.

Мировой судья [REDACTED]

Мотивированное решение изготовлено 03 октября 2025 года по ходатайству ответчика.