

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

16 июня 2025 года г. Красноярск

Железнодорожный районный суд г.Красноярска в составе:

председательствующего – судьи Виноградовой О.Ю.

при секретарях Арсамаковой А.Н., Коробейникове Д.Е.,

с участием:

истца –,

представителя ответчика – Клевлиной Ю.Н.,

третьего лица - Селедчика И.А.

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску к ООО «ДНС Ритейл» о взыскании денежных средств,

УСТАНОВИЛ:

обратился в суд с иском к ООО «ДНС Ритейл» о защите прав потребителя.

Требования мотивированы тем, что ДД.ММ.ГГГГ истец приобрел у ООО «ДНС Ритейл» видеокарту <данные изъяты> для персонального компьютера, стоимостью рублей, гарантийный срок эксплуатации видеокарты, установленный продавцом, составляет 36 месяцев. В процессе эксплуатации видеокарта стала перегреваться и выключать компьютер, был характерный запах гари и звук треска охлаждающих вентиляторов, в связи с чем ДД.ММ.ГГГГ истец сдал видеокарту на гарантийный ремонт в сервисный центр ООО «ДНС Ритейл». ДД.ММ.ГГГГ истцу было отказано в гарантийном ремонте, так как по результатам проведения диагностики выявлена неисправность эксплуатационного характера, а не производственного. Не согласившись с результатами диагностики, ДД.ММ.ГГГГ истец обратился с претензией, в котором заявил требования о проведении проверки качества товара в его присутствии, а также возврате денежных средств в размере рублей, ДД.ММ.ГГГГ истец получил ответ ответчика об отказе в удовлетворении требований.

На основании вышеизложенного (с учетом уточнений), истец просит признать неправомерным отказ в гарантийном ремонте видеокарты, взыскать с ответчика ущерб, причиненный авторизованным сервисным центром ДНС в размере стоимости видеокарты <данные изъяты> в 56 999 рублей, неустойку (пеню) на основании ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» ДД.ММ.ГГГГ по день вынесения решения суда, компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом, а также судебные расходы на проведение экспертиз в размере 98 213 рублей.

Истец в зале судебного заседания настаивал на удовлетворении уточненных исковых требованиях, пояснил, что при сдаче ответчику товара на гарантийный ремонт он был целым и не поврежденным, с заводскими пломбами.

В ранее представленных письменных пояснениях истец ссылался на то, что он передал продавцу видеокарту с целой гарантийной пломбой, что свидетельствует о невмешательстве во внутреннее устройство видеокарты на момент передачи в сервисный центр ДНС. Манипуляции с видеокартой проводились сотрудником ответчика без фиксации проведенного тестирования. Доводы о неправильном расположении заводской пломбы основаны на неофициальных документах «MSI Россия». При сдаче видеокарты в сервисный центр не было установлено нарушение целостности пломбы. Кроме того, в случае расположения пломбы в неправильном месте сотрудники ответчика не остановили проверку качества, для уведомления истца как заинтересованного лица с предложением присутствовать при проверке качества.

В судебном заседании представитель ответчика ООО «ДНС Ритейл» Клевлина Ю.Н. исковые требования не признала, просила в удовлетворении иска отказать, поддержала доводы, изложенные в письменных возражениях в полном объеме, в которых указано, что требования не основаны на законе, носят надуманный характер, не подтверждены относимыми и допустимыми доказательствами. Между действиями ответчика и наступившими для истца негативными последствиями отсутствует причинно-следственная связь. Дважды независимые судебные экспертизы указали на отсутствие каких-либо дефектов видеокарты. Уточнение требований было проведено истцом после разъяснений со стороны суда в судебном заседании. Фактически уточнил основания и предмет иска, но даже с учетом уточнений, требования не обоснованы. При сдаче товара ответчику для проведения гарантийного ремонта истец заявлял недостатки: перегревается, выключается ПК (через 30 минут загрузки). При приеме товара у истца в заказ-наряде от ДД.ММ.ГГГГ № в графе «Внешний вид при приеме» указано - Б/У, потертости, царапины, загрязнения, целостность компонентов не осмотрена, следы установки, запыленность. В заказ-наряде перечислены не все имевшиеся на момент приемки товара дефекты, поскольку товар при приемке не вскрывается. Установить внутренние повреждения в товаре возможно только в ходе разбора товара. В ходе диагностики специалист сервисного центра Селедчик И.А., имеющий техническое образование, выявил следы вскрытия, термопрокладки для микросхемы под позиционным обозначением U29, отсутствие термопрокладки для микросхемы под позиционным обозначением U16, нанесение не заводской термопасты, что свидетельствует о том, что устройство подвергалось несанкционированному ремонту или вмешательству, в том числе обслуживанию, истцом или третьими лицами, замена термопасты также подтверждается заключением судебной экспертизы №, кроме того, сам факт обращения в сервисный центр со спорным товаром свидетельствует о наличии в нём недостатков. В ходе судебного разбирательства установлено, что недостатки носят эксплуатационный характер. Таким образом, истец сам себе противоречит, указывая на то, что товар на момент сдачи на гарантийный ремонт был технически исправен. Отказ в гарантийном ремонте был правомерным, обязательств по возврату стоимости товара не возникло, а потому требования о взыскании неустойки, компенсации морального вреда и штрафа удовлетворению не подлежат. Учитывая, что истцом был приобретен товар, бывший в употреблении. Истцом не представлены доказательства противоправных действий работников и причинной связи. В связи с тем, что факт причинения ущерба именно сервисным центром не подтвержден, оснований для удовлетворения исковых требований не имеется. Истец действует недобросовестно и злоупотребляет правом, извлекая преимущество из своего недобросовестного поведения. Изменение предмета и основания иска без представления новых доказательств указывает на попытку адаптировать иск под фактически установленные обстоятельства, что также говорит о злоупотреблении правом (ст.10 ГК РФ) (т.2 л.д.91-97).

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав письменные материалы дела, суд находит исковые требования подлежащими частичному удовлетворению по следующим основаниям.

В соответствии с п. 1 ст. 456, ст. 469, ст. 476 ГК РФ продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи. В случае, когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям, предусмотренным ст. 469 ГК РФ, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока). Продавец отвечает за недостатки товара, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товара, на который продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

Согласно п. 6 ст. 5 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе, в том числе 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.

Пунктом 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что 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.

Из п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» следует, что 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 разъяснено в п. 28 постановления 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) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 5 ст. 23.1, п. 6 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 1098 ГК РФ).

Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п. 6 ст. 18, п. 5 и 6 ст. 19, п. 4, 5 и 6 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии с п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

За нарушение предусмотренных ст. 20, 21, 22 данного 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 (п. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20-22 данного Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные ст. 18 данного Закона (п. 2 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Согласно п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем (абзац 5 пункта 3 этой же статьи).

В пункте 42 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара, к которому применяются правила главы 47 Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом о защите прав потребителей (ст. 906 ГК РФ).

В силу закрепленного в ст. 15 ГК РФ принципа полного возмещения причиненных убытков лицо, право которого нарушено, может требовать возмещения расходов, которые оно произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, компенсации утраты или повреждения его имущества (реальный ущерб), а также возмещения неполученных доходов, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Исходя из разъяснений, изложенных в п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23.06.2015 №25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» разъяснено, что при разрешении споров, связанных с возмещением убытков, необходимо иметь в виду, что в состав реального ущерба входят не только фактически понесенные соответствующим лицом расходы, но и расходы, которые это лицо должно будет произвести для восстановления нарушенного права. Если для устранения поврежденного имущества истца использовались или будут использованы новые материалы, то за исключением случаев, установленных законом или договором, расходы на такое устранение включаются в состав реального ущерба истца полностью, несмотря на то, что стоимость имущества увеличилась или может увеличиться по сравнению с его стоимостью до повреждения.

Приведенное гражданско-правовое регулирование основано на предписаниях Конституции Российской Федерации, в частности ее статей 35 (часть 1) и 52, и направлено на защиту прав и законных интересов граждан, право собственности которых оказалось нарушенным иными лицами при осуществлении деятельности, связанной с использованием источника повышенной опасности. Применительно к случаю причинения вреда транспортному средству это означает, что в результате возмещения убытков в полном размере потерпевший должен быть поставлен в положение, в котором он находился бы, если бы его право собственности не было нарушено, т.е. ему должны быть возмещены расходы на полное восстановление эксплуатационных и товарных характеристик поврежденного транспортного средства.

В силу п. 1 ст. 1068 ГК РФ юридическое лицо либо гражданин возмещает вред, причиненный его работником при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей. При этом работниками признаются граждане, выполняющие работу на основании трудового договора (контракта), а также граждане, выполняющие работу по гражданско-правовому договору, если при этом они действовали или должны были действовать по заданию соответствующего юридического лица или гражданина и под его контролем за безопасным ведением работ.

Как установлено судом и следует из материалов дела, ДД.ММ.ГГГГ не установленным лицом в ООО «ДНС Ритейл» г. Красноярск приобретена видеокарта <данные изъяты> стоимостью 55 999 рублей, со сроком гарантии 36 месяцев с даты покупки, что подтверждается товарным чеком № от ДД.ММ.ГГГГ (т.1 л.д.11).

Согласно пояснениям истца он приобрел видеокарту у неизвестного третьего лица в заводской упаковке, в связи с отсутствием в магазинах соответствующей карты.

Однако по представленной стороной ответчика информации, что в период с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ товар Видеокарта <данные изъяты> находился в продаже в количестве 7 штук в следующих магазинах сети ООО «ДНС Ритейл» г. Красноярск: ТЦ «Мега» Гипер (пр. им. газеты Красноярский рабочий, д. 27, стр. 78); ДНС «на Октябрьской» Гипер (ул. Октябрьская, д. 7, корп. А); ТК «Атмосфера дома» (ул. Вавилова, д.1, стр.39); ТЦ «Планета Мебели» (ул.Шахтёров, 61/1); ТЦ «на Свободном» Гипер (ул. Телевизорная, д. 1, корп. 4); Мiх Мах (Телевизорная ул., 1, стр. 9); ТЦ «Май» Гипер. (ул. 9 Мая, д. 14, корп. А), указанный товар находился в свободном доступе, в том числе для бронирования и доставки в другие торговые точки розничной сети ООО «ДНС Ритейл» (т.2 л.д.99).

В процессе эксплуатации товара истец обнаружил недостатки товара, выразившиеся в перегреве видеокарты, выключении ПК через 30 минут после включения.

ДД.ММ.ГГГГ истец обратился в сервисный центр ООО «ДНС Ритейл» с просьбой произвести гарантийный ремонт товара, что подтверждается заказ-нарядом № от ДД.ММ.ГГГГ (т.1 л.д.10), неисправность со слов потребителя указана как: «стал перегреваться, выключался ПК через 30 минут».

Видеокарта была принята сервисным центром продавца на гарантийный ремонт. При этом никаких сомнений относительно принадлежности видеокарты истцу при приеме у него товара для гарантийного ремонта и при его последующем возврате истцу у ответчика не возникло.

При приеме товара отмечено, что внешний вид видеокарты имеет потертости, следы использования, царапины, загрязнения, следы установки, запыленность, при этом, целостность компонентов осмотрена не была, видеокарта передана комплекте с упаковкой. Иных указаний в заказе-наряде не имеется.

По результатам проведенной диагностики и ремонтных мероприятий, ответчик возвратил истцу товар, что подтверждается актом выполненных работ № от ДД.ММ.ГГГГ, в соответствии с которым заявителю отказано в гарантийном обслуживании в связи с тем, что в ходе выявления неисправностей обнаружены следы вскрытия, неправильное расположение заводских пломб, повреждение термопрокладки для микросхемы под позиционным обозначением U29, отсутствие термопрокладки для микросхемы под позиционным обозначением U16, нанесение заводской термопасты, попадание неуставленного постороннего вещества на плату устройства. По результатам проведенной диагностики, ранее приобретенного товара, выявлена неисправность эксплуатационного характера, а не производственного (т.1 л.д.9)

ДД.ММ.ГГГГ истец обратился к ответчику с претензией о возврате денежных средств в размере рублей (т.1 л.д.8).

В ответе на претензию от ДД.ММ.ГГГГ, ответчик указала на то, что из-за отсутствия вины ООО «ДНС Ритейл», а также вины производителя в возникновении неполадок в приобретенном товаре, основания для удовлетворения требований истца отсутствуют, истцу предложено провести проверку качества в его присутствии ДД.ММ.ГГГГ в 13:00 по адресу: <адрес>, магазин «ДНС» (т.1 л.д.7).

В связи с тем, что требования истца не были удовлетворены ответчиком, он обратился в суд с настоящим иском.

Из положений п. 4 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» следует презумпция отсутствия у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

В пункте 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что 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 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно ст. 12 ГПК РФ правосудие по гражданским делам осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон.

В силу ч. 1 ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений.

С целью определения наличия или отсутствия недостатков в видеокарте, определением мирового судьи судебного участка №138 в Железнодорожном районе г. Красноярск по гражданскому делу была назначена судебная экспертиза, производство которой поручено Федеральному бюджетному учреждению Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Красноярском крае. Республики Хакасия и Республике Тыва.

Согласно выводам заключения эксперта Федерального бюджетного учреждения Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Красноярском крае. Республики Хакасия и Республике Тыва № от ДД.ММ.ГГГГ исследуемая видеокарта при проведении экспертизы в ходе ее длительного тестирования в течение более трех календарных недель проявила себя полностью работоспособной. Дефектов, а также следов нарушений правил эксплуатации не выявлено. Следов термопасты, жидкостей непосредственно на видеокарте не обнаружено. Наличие

термопасты внутри видеокарты является обязательным условием ее эксплуатации. Установить давность вскрытия видеокарты, сроки замены термопасты внутри видеокарты после ее вскрытия не представляется возможным, так как исследуемая видеокарта поступила на экспертизу после вскрытия в сервисном центре. Дефектов в видеокарте при проведении экспертизы не установлено. Однако для видеокарты, приобретенной в 2020 году, целесообразно произвести техническое обслуживание в виде замены термопасты и термопрокладок. Ориентировочная стоимость таких работ в сервисных центрах составляет 2 000 - 4 000 рублей в зависимости от качества, стоимости термопасты, термопрокладок и стоимости работ. Сроки проведения работ при наличии комплектующих составляют от одного дня (т.1 п.д.55-64).

По ходатайству сторон определением Железнодорожного районного суда г. Красноярск от ДД.ММ.ГГГГ по делу была назначена повторная судебная экспертиза.

Согласно заключению судебной экспертизы Государственного предприятия Красноярского края «Красноярский региональный центр энергетики и экспертизы» № от ДД.ММ.ГГГГ в ходе всестороннего исследования объекта экспертизы – видеокарты «данные изъятия», дефектов/недостатков не выявлено. Видео адаптер в работоспособном состоянии. Причиной заявленного истцом недостатка (не работает при выставлении в материнской плате режимов Gen 1, Gen 2, Gen 3), при его наличии, могло стать несоответствие оборудованию системного блока персонального компьютера истца, используемых слотов PCI-R и их настройках в BIOS. Дефектов производственного характера в ходе экспертизы не выявлено. Заявленный истцом недостаток носит эксплуатационный характер. Недостатков в работе виде адаптера не выявлено. Товар требует регламентированного технического обслуживания (замена термоинтерфейсов и термопасты). Техническое обслуживание не потребует несоразмерных расходов и затрат времени (т.1 п.д.170-180).

Не согласившись с вышеуказанной экспертизой, истец ходатайствовал о вызове эксперта, ссылаясь на то, что экспертное заключение необъективно, так как эксперт указал часть исследования, где был дефект, представленные фото доказательства не подтверждают факта запуска в стресс тесте видеокарты в режиме gen3. А также, что эксперт пишет, что дефект выявленный истцом носит эксплуатационный характер, при этом в заключительной части утверждает, что карта полностью исправна. Эксперт противоречит сам себе, наличие дефекта эксплуатационного или же производственного характера делают фактически карту не исправной.

Определением Железнодорожного районного суда г. Красноярск от ДД.ММ.ГГГГ по ходатайству представителя ответчика была назначена повторная судебная экспертиза, производство которой было поручено «данные изъятия» ««данные изъятия»».

Согласно заключению повторной судебной экспертизы АНО «Центральное бюро судебных экспертиз №1» № от ДД.ММ.ГГГГ в ходе проведения исследования, экспертом было установлено, что видеокарта PCI<данные изъятия> имеет недостаток: на платформе Intel видеокарта определяется с ошибкой (не функционирует); на платформе AMD - отсутствует штатная (паспортная) скорость обмена данными между видеокартой и центральным процессором (ввиду работоспособности 8 линий PCI-e, вместо заявленных производителем 16 линий PCI-e), что в данном случае влияет на производительность видеокарты. При замерах сопротивлений на дифференциальных парах с 1 по 5, были обнаружены отклонения (низкое сопротивление) в 4 паре (DP3_PEX_RX на контактах B27 и B28). Выявленное низкое сопротивление на 4 дифференциальной паре указывает на ее повреждение. Выявленные недостатки исследуемой видеокарты образованы в результате механического повреждения электронных компонентов платы (токоведущих дорожек, конденсаторов видеочипа). Недостатки носят эксплуатационный характер. Средняя рыночная стоимость устранения недостатков (замены видеокарты) на дату проведения экспертизы составляет 58 755,33 рублей. С учетом доставки видеокарты, срок устранения недостатка составляет 10-14 дней. Недостаток видеокарты является существенным, неустраняемым (недостаток не может быть устранен без несоразмерных расходов; расходы на устранение недостатка равняются стоимости устройства) (т.2 п.д.2-39).

В материалы дела представлен ответ на судебный запрос АНО «Центральное бюро судебных экспертиз №1», согласно которому возможность идентифицировать подлинность заводской пломбы после вскрытия не представляется возможным (т.2 п.д.106).

В соответствии с положениями ст. 56, 59, 67 ГПК РФ суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне их надлежит доказывать, принимает только те доказательства, которые имеют значение для рассмотрения и разрешения дела, оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств, никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы. Право оценки доказательств принадлежит суду первой инстанции.

В силу ч. 3 ст. 86 ГПК РФ заключение эксперта для суда необязательно и оценивается судом по его внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании каждого отдельно взятого доказательства и в их совокупности.

Согласно разъяснениям, содержащимся в п. 7 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 19.12.2003 №23 «О судебном решении», судам следует иметь в виду, что заключения эксперта, равно как и другие доказательства по делу, не являются исключительными средствами доказывания и должны оцениваться в совокупности со всеми имеющимися в деле доказательствами (ст. 67, ч. 3 ст. 86 ГПК РФ). Оценка судом заключения должна быть полно отражена в решении. При этом суду следует указывать, на чем основаны выводы эксперта, приняты ли им во внимание все материалы, представленные на экспертизу, и сделан ли им соответствующий анализ.

Заключение судебной экспертизы АНО «Центральное бюро судебных экспертиз №1» суд считает обоснованным и соответствующим требованиям ст. 86 ГПК РФ, поскольку заключение содержит подробное описание проведенного исследования, а также сделанные в результате его выводы и ответы на поставленные судом вопросы, выводы экспертов основаны на объективных данных, полученных в ходе проведения осмотра объекта исследования, эксперты имеют соответствующее образование, достаточный опыт экспертной работы, был предупрежден об уголовной ответственности за дачу заведомо ложного заключения, выводы являются однозначными и мотивированными, поэтому сомневаться в правильности и обоснованности заключения судебной экспертизы у суда оснований не имеется.

Оценивая заключение судебной экспертизы наряду с другими доказательствами по делу, суд приходит к выводу о том, что применительно к рассматриваемому спору данное заключение является наиболее полным и объективным, согласуется с другими доказательствами по делу.

Исходя из приведенных разъяснений, по смыслу абзаца второго п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» с учетом положений ст. 56 ГПК РФ, в данном случае именно на ответчика лежит обязанность доказать, что указанный в заключении судебной экспертизы АНО «Центральное бюро судебных экспертиз №1» недостаток видеокарты возник после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В заключении судебной экспертизы эксперты АНО «Центральное бюро судебных экспертиз №1» указали на то, что в материалах дела имеются фотографии исследуемой видеокарты, на которых усматриваются механические повреждения конденсаторов видеочипа.

Данные фотографии, предоставленные стороны ответчика, были изготовлены после передачи видеокарты на гарантийный ремонт в сервисный центр ответчика после разбора видеокарты.

Разрешая при указанных обстоятельствах заявленные требования, принимая во внимание, что истец в период гарантийного срока обратился к ответчику в сервисный центр, при принятии товара снятие пломб зафиксировано не было, в то время как выявленные недостатки эксплуатационного характера могли возникнуть только после разбора корпуса видеокарты, при том, что впервые выявленные эксплуатационные недостатки были зафиксированы уже после манипуляций в отношении видеокарты сотрудником ответчика, разбора ее корпуса, суд приходит к выводу о наличии правовых оснований для возложения на ответчика обязанности по возмещению ущерба причиненного вследствие повреждения переданного в гарантийный ремонт имущества.

При этом суд исходит из того, что в ходе рассмотрения дела ответчиком не представлено доказательств отсутствия его вины в возникновении повреждений в результате выполнения манипуляций в сервисном центре.

Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство (пункт 2 статьи 401 ГК РФ). По общему правилу лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине (п. 2 ст. 1064 ГК РФ). Бремя доказывания своей невиновности лежит на лице, нарушившем обязательство или причинившем вред. Вина в нарушении обязательства или в причинении вреда предполагается, пока не доказано обратное.

Определяя размер ущерба, подлежащий взысканию с ответчика в пользу истца, суд исходит из стоимости видеокарты, поскольку со стороны ответчика каких-либо возражений относительно заявленного истцом размера ущерба не поступило, ходатайств о проведении оценочной экспертизы на предмет определения среднерыночной стоимости видеокарты со стороны ответчика заявлено не было.

Согласно разъяснениям, изложенным в абзаце 2 пункта 12 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23.06.2015 №25 «О применении судами некоторых положений раздела 1 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», размер подлежащих возмещению убытков должен быть установлен с разумной степенью достоверности. По смыслу п. 1 ст. 15 ГК РФ в удовлетворении требования о возмещении убытков не может быть отказано только на том основании, что их точный размер невозможно установить.

В этом случае размер убытков определяется судом с учетом всех обстоятельств дела, исходя из принципов справедливости и соразмерности ответственности допущенному нарушению.

При таких обстоятельствах, суд полагает искимые требования истца о взыскании с ответчика убытков в сумме 56 999 рублей обоснованными и подлежащими удовлетворению.

В то же время суда, суд не усматривает правовых оснований для признания незаконным отказ в проведении гарантийного ремонта, поскольку по итогам диагностики ответчиком были выявлены эксплуатационные недостатки.

Разрешая требования истца о взыскании неустойки за нарушение срока удовлетворения требований о возмещении убытков, суд исходит из того, что поскольку заявленные истцом к возмещению расходы не являются убытками, связанными с приобретением некачественного товара, неустойка, предусмотренная ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», в данном случае не начисляется.

Положения ст. 28, 29, 30, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» в их взаимосвязи также не предусматривают возможность взыскания неустойки по п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» за неудовлетворение требований потребителя о возмещении вреда, причиненного в ходе проведения гарантийного ремонта.

При таких обстоятельствах суд не усматривает оснований для взыскания с ответчика в пользу истца неустойки за задержку возмещения вреда.

Вместе с тем, разрешая требования истца о взыскании компенсации морального вреда, суд приходит к следующему.

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. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В соответствии со ст. 1101 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме (пункт 1). Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего (пункт 2).

Согласно п. 45 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 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, который нашел подтверждение при рассмотрении судом настоящего дела.

Судом установлено, что действиями ответчика, выразившимися в причинении ущерба в ходе гарантийного ремонта, истцу причинены нравственные страдания.

Учитывая характер и степень перенесенных истцом нравственных страданий, причиненных нарушением их прав потребителя со стороны ответчика, личности истца, суд признает заявленную истцом сумму компенсации морального вреда в размере 15 000 рублей завышенной и определяет размер компенсации морального вреда с учетом требований разумности и справедливости в сумме 10 000 рублей в пользу истца.

Как следует из разъяснений, содержащихся в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №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, который нашел подтверждение при рассмотрении судом настоящего дела.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также согласно п. 46 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

Учитывая изложенное, суд взыскивает с ответчика штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в размере 50 % от присужденной судом в пользу истца денежной суммы в размере 33 499,50 рублей (56 999 руб. + 10 000 руб.) x 50%).

Установленный судом размер штрафа является разумным, отвечает требованиям соразмерности последствиям нарушения обязательства, в связи с чем, суд не усматривает оснований для его снижения на основании ст. 333 ГК РФ.

Доводы ответчика о том, что истец, уточняя исковые требования, изменил одновременно и предмет, и основание иска, отклоняются судом, поскольку, как усматривается из первоначального искового заявления и из искового заявления, представленного истцом в порядке ст. 39 ГПК РФ, истец изменил требования лишь в части их правового обоснования, в то время как предмет иска не менялся.

Разрешая требования истца о взыскании судебных расходов, суд приходит к следующим выводам.

В соответствии со ст. 98, 100 ГПК РФ, стороне в пользу, которой состоялось решение, суд присуждает с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, пропорционально удовлетворенным требованиям.

Истцом за проведение судебной экспертизы, проведенной ГПК «Красноярский региональный центр энергетики и экспертизы» внесено на депозит Управления Судебного департамента по Красноярскому краю рублей, что подтверждается платежным поручением № от ДД.ММ.ГГГГ (т.1 л.д.161), чеком по операции от ДД.ММ.ГГГГ (т.2 л.д.57).

Кроме того, истцом в счет обеспечения оплаты повторной судебной экспертизы, которая была поручена АНО «Центральное бюро судебных экспертиз №1», истцом оплачено рублей, что подтверждается платежным поручением № от ДД.ММ.ГГГГ (т.2 л.д.55), чеком по операции от ДД.ММ.ГГГГ.

При таких обстоятельствах с ответчика в пользу истца подлежат взысканию расходы на проведение судебных экспертиз в общем размере рублей.

В силу ч. 1 ст. 103 ГПК РФ суд взыскивает с ответчика госпошлину в доход местного бюджета в размере, в котором истец в силу закона был освобожден от ее уплаты при подаче иска, пропорционально размеру удовлетворенной части исковых требований в соответствии с п.1 ч.1 ст.333.20 НК РФ и п.3 ч.1 ст.333.19 НК РФ в размере 2 210 рублей.

На основании изложенного и руководствуясь положениями ст. 194-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «ДНС Ритейл» (ИНН: 2540167061, ОГРН: 1102540008230) в пользу рублей 50 копеек.

В удовлетворении остальной части исковых требований – отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «ДНС Ритейл» (ИНН: 2540167061, ОГРН: 1102540008230) в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 2 210 рублей.

Решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд в течение месяца со дня его принятия в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через Железнодорожный районный суд г. Красноярска.

Судья О.Ю. Виноградова

Мотивированное решение изготовлено 10.07.2025.