

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

20 июля 2026 года

г. Салехард

Салехардский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе:
председательствующего судьи: Лисиенкова К.В.,
при секретаре судебного заседания: Якуповой А.У.,
рассмотрев в судебном заседании гражданское дело №2-1549/2026 по исковому
заявлению Д. к ООО «Про мебель 89» о защите прав
потребителей

УСТАНОВИЛ:

Д. обратилась в суд с иском к ООО «Про мебель 89» о защите прав потребителей. В обоснование требований иска истец указала, что 28.12.2025 в торговом зале магазина «ГусиМебели», расположенном по адресу: г. Салехард, ул. Республики, д. 75, между истцом и ответчиком был заключен договор №011-1225/ВМ на изготовление и передачу мебели (прихожая по индивидуальным параметрам) стоимостью 318 400 рублей. Товар оплачен её супругом Д., в её присутствии и по её поручению в полном объеме в день подписания договора посредством мобильного приложения «Сбербанк Онлайн». Согласно п. 3.1. договора срок изготовления составляет не более 60 рабочих дней с момента полной оплаты, то есть не позднее 03.04.2026. В установленный срок товар изготовлен и передан не был, о готовности товара или о причинах задержки ответчик не уведомил истца. 07.04.2026, 14.07.2026 ею в адрес ответчика были направлены претензии об отказе от исполнения договора и с требованием вернуть уплаченную сумму в размере 318 400 рублей. Оба письма получены ответчиком 08.05.2026. В ответе на претензию ответчик сослался на п. 3.1. договора, который представляет ему право в одностороннем порядке продлить срок изготовления еще на 60 рабочих дней «если технология изготовления требует более длительного времени». На основании изложенного, просила взыскать с ответчика в её пользу денежные средства уплаченные по договору денежные средства в размере 318 400 рублей, неустойку за нарушение срока выполнения работ за период с 04.04.2026 по 08.05.2026 в размере 318 400 рублей, неустойку за нарушение срока возврата уплаченных денежных средств в размере 3% от цены работы за каждый день просрочки, начиная с 19.05.2026 по дату фактического возврата денежных средств в размере 318 400 рублей, компенсацию морального вреда в размере 20 000 рублей.

Истец в судебное заседание не явилась, извещена надлежащим образом. Представитель истца Д., действующий на основании нотариально удостоверенной доверенности, в судебном заседании на удовлетворении требований иска настаивал в полном объеме, по основаниям, изложенным в исковом заявлении.

Представитель ответчика в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом, направил в адрес суда письменные возражения на иск.

Представитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ЯНАО в судебное заседание не явился, извещен надлежащим образом.

Суд, выслушав доводы принимавших участие при рассмотрении дела сторон, приходит к следующим выводам.

28.12.2025 между истцом и ответчиком был заключен договор №011-1225/ВМ мебели по индивидуальному заказу: встроенная мебель для прихожей. (л.д.10-20)

Согласно п. 2.1. договора стоимость товара составляет 318 400 рублей.

Согласно п. 3.1. договора срок изготовления товара составляет не более 60 рабочих дней с момента полной оплаты, то есть не позднее 03.04.2026.

Оплата по данному договору произведена в полном объеме 28.12.2025 в сумме 318 400 рублей, что подтверждается счетом на оплату №5 от 28.12.2025, чеком по операциям от 28.12.2025, подтверждением платежа от 28.12.2025 (л.д.21-23).

В установленные обозначенным выше договором №011-1225/ВМ сроки и до настоящего времени, мебель не изготовлена и не поставлена истцу.

07.04.2026 и 14.07.2026 истец предъявил ответчику претензию об отказе от исполнения договора и с требованием вернуть уплаченную сумму в размере 318 400 рублей.

В ответе на претензию ответчик отказался возвращать денежные средства ввиду фактически понесённых расходов на исполнение договора, считает срок изготовления товара не нарушен, так как крайний срок 01.07.2026.

Из установленных по делу обстоятельств следует, что ответчиком были значительно нарушены сроки изготовления мебели по договору, заключенному им с истцом.

В соответствии со 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.

Согласно ст. ст. 309, 310 ГК РФ обязательства должны исполняться в соответствии с его условиями, односторонний отказ или односторонне изменение условий обязательств не допускается.

Ст.27 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" определяет, что исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

Согласно положений ч.1 ст.28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Согласно положений ч.1 и ч.2 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны. Если

включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером, владельцем агрегатора) в полном объеме в соответствии со статьей 13 настоящего Закона. Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления.

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся:

- 1) условия, которые предоставляют продавцу, (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;
- 2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;
- 3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона;
- 4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;
- 5) условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;
- 6) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;
- 7) условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);
- 8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;
- 9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;
- 10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 и пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;
- 11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;
- 12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;
- 13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;
- 14) условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);
- 15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

П.3.1 договора, позволяющий продавцу в одностороннем порядке увеличить срок изготовления товара еще на 60 рабочих дней, кроме указанных изначально с момента полной оплаты, в силу приведенных положений п.1 ч.2 ст. Закона РФ от 07.02.1992 N

2300-1 "О защите прав потребителей" является ничтожным и не подлежит применению, а потому ссылки ответчика на данные положения договора являются не состоятельными.

Согласно положений ч.2 ст.28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги). То есть для установления новых сроков изготовления товара необходимо заключение либо дополнительного соглашения к договору, либо отдельного договора, одностороннее изменение сроков изготовления товара недопустимо.

Положения договора содержащиеся в п.10.1 договора об обязательном досудебном порядке урегулирования спора, п.10.2 об установлении территориальной подсудности по месту нахождения ответчика в г. Тюмени, раздел 8, устанавливающий иную ответственность продавца, чем установлена Законом «О защите прав потребителей», включая размеры неустойки, устанавливающая в отношении покупателя штрафные санкции, в силу приведенных выше положений п.2, п.3, п.3, п.9, п.11 ст.16 Закона «О защите прав потребителей» являются ничтожными, не подлежат применению, а потому доводы ответчика в данной части, со ссылкой на положений приведенных выше условий договора не состоятельны, включая заявленное ходатайство о направлении дела по подсудности в г. Тюмень.

Истцом, 07.04.2026 в адрес ответчика было направлено требование об отказе от исполнения договора и возврате уплаченной за товар суммы, в связи с нарушением сроков изготовления товара (л.д.24-26), которое, согласно отчета об отслеживании отправления с почтовым идентификатором (л.д.27), было получено ответчиком 08.05.2026. Повторно, данный отказ от исполнения договора был направлен истцом 14.07.2026. (л.д.29-31)

14.05.2026 ответчиком дан ответ об отказе от исполнения требований потребителя со ссылкой на положения договора, которые в силу приведенных выше положений Закона «О защите прав потребителей», являются ничтожными.

Поскольку, ответчиком значительно были нарушены сроки изготовления мебели по договору, покупатель вправе отказать от исполнения договора и потребовать уплаченной за товар суммы, потому требования иска о взыскании уплаченной по договору суммы 318 400 рублей, подлежат удовлетворению.

Относительно требований о взыскании неустойки, суд приходит к следующим выводам.

Ч.5 ст.28 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" определяет, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи. Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Согласно положений ч.1, ч.3 ст.31 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

П.32 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" определяет, (п.а) в случае, когда продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, сроки соразмерного уменьшения покупной цены товара, сроки возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы, сроки возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение;

б) неустойка (пеня) в размере, предусмотренном пунктом 5 статьи 28 Закона, за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также назначенных потребителем на основании пункта 1 статьи 28 Закона новых сроков, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), ее этапа и (или) выполнить работу (оказать услугу), ее этап, взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги), ее этапа либо окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем иных требований, перечисленных в пункте 1 статьи 28 Закона. Если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма, в отличие от неустойки (пени), установленной статьей 23 Закона, не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором;

в) размер подлежащей взысканию неустойки (пени) за нарушение предусмотренных статьями 30, 31 Закона сроков устранения недостатков работы (услуги) должен определяться в соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона.

Потребителем заявлены требования о взыскании неустойки как за нарушение срока изготовления товара, так и за нарушение срока возврата за уплаченный товар суммы в связи с отказом потребителя от исполнения договора, вызванного нарушением сроков передачи товара продавцом.

Период просрочки передачи товара с 04.04.2026 (следующий день после того как товар должен был быть передан потребителю по условиям договора) до 08.05.2026 (даты получения продавцом требования потребителя об отказе от исполнения договора в связи с нарушением сроков передачи товара потребителю) составляет 35 дней, следовательно размер неустойки составляет 334 320 рублей ($318\,400 \times 3\% \times 35$), поскольку размер неустойки не может превышать цены товара, ее размер составляет 318 400 рублей.

Денежные средства в связи с отказом потребителя от исполнения договора в связи с нарушением сроков передачи товара потребителю должны были быть возвращены потребителю по истечении 10 дней после получения требования о возврате денежных средств (08.05.2026), то есть 18.05.2026, но не были возвращены до настоящего времени и на дату принятия решение нарушение данного срока составляет 69 дней, следовательно размер неустойки за данный период составляет 659 088 рублей ($318\,400 \times 3\% \times 69$), поскольку размер неустойки не может превышать цены товара, ее размер составляет 318 400 рублей.

Суд приходит к выводу, что размер неустойки явно несоразмерен нарушенному обязательству, а потому суд считает, с применением положений ст.333 ГК РФ снизить размер неустойки по каждому требованию о взыскании неустойки до 75 000 рублей и ее общий размер составляет 150 000 рублей.

На основании 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.

В силу положений п. 3 ст. 1099 и п. 2 ст. 1101 Гражданского кодекса РФ компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. 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.

Поскольку моральный вред определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае.

Учитывая характер причиненных истцу физических и нравственных страданий, степень вины причинителя вреда, фактические обстоятельства дела, а также, принимая во внимание требования разумности и справедливости, суд находит иски о компенсации морального вреда подлежащими удовлетворению в сумме 20 000 рублей, поскольку истец не получил в оговоренный срок заказанный ею у ответчика товар, испытывал моральные и нравственные страдания, выраженные в душевных волнениях, переживаниях, испытании бытовых неудобств.

Часть 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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. При этом, законодатель не ставит в зависимость взыскание штрафа от того, заявлены ли соответствующие требования потребителем. В соответствии с разъяснениями Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года № 17 штраф подлежит взысканию в пользу потребителя.

Судом установлено, что в связи с нарушением ответчиком обязательств по договору истец обращался к ответчику с претензией, требования которой последним в добровольном порядке не исполнены, а также то, что штраф носит компенсационный характер и не может служить средством обогащения со стороны потребителя, суд находит справедливым назначить размер штрафа в сумме 244 200 рублей.

В соответствии с положениями ст. 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, пропорционально удовлетворенной части исковых требований. В этом случае взысканные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены, а государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации. В соответствии со ст. 333.20. ч.1 п.8 НК РФ в случае, если истец освобожден от уплаты государственной пошлины, государственная пошлина уплачивается ответчиком (если он не освобожден от уплаты государственной пошлины) пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований. Истец в соответствии со ст. 333.36 НК РФ был освобожден от уплаты государственной пошлины. Ответчик освобождению от уплаты государственной пошлины в соответствии со ст. 333.36 НК РФ не подлежит освобождению от уплаты государственной пошлины. Поэтому с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина в бюджет городского округа город Салехард согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации в размере 22 252 рубля.

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

Р Е Ш И Л:

Исковые требования Д. к ООО «Про мебель 89» о защите прав потребителей, удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Про мебель 89» (ИНН 7203600380) в пользу Д. (СНИЛС) денежные средства уплаченные по договору №011-1225/ВМ от 28.12.2025 в сумме 318 400 рублей, неустойку в общей сумме 150 000 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 20 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя в сумме 244 200 рублей.

Взыскать с ООО «Про мебель 89» (ИНН 7203600380) в бюджет городского округа город Салехард согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации государственную пошлину в сумме 22 252 рубля.

Решение может быть обжаловано в суд Ямало-Ненецкого автономного округа в течение одного месяца со дня принятия в окончательной форме, путем подачи апелляционной жалобы через Салехардский городской суд.

В окончательной форме решение суда изготовлено 22.07.2026.

Председательствующий

К.В. Лисиенков

**Документ подписан
электронной подписью**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 7DBBB216BBC4D6542E21C48FE1B0EDD7
Владелец Лисиенков Константин Владимирович
Действителен с 20.02.2026 по 16.05.2027