дело №2-4079/1/2026
УИД 89MS0019-02-2026-005168-74

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

г. Салехард 3 сентября 2026 года

Мировой судья судебного участка №1 судебного района Салехардского городского суда Ямало-Ненецкого автономного округа Белоус С.А.,

с участием истца Россоха Е.В.,

представителя ответчика ООО «ДНС Ритейл» Ш[illegible], действующего на основании доверенности,

при ведении протокола судебного заседания секретарем судебного заседания Клипа С.Ю. и помощником судьи Варениковым О.Н.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело №2-4079/1/2026 по иску Р[illegible] к ООО «ДНС Ритейл» о взыскании неустойки, компенсации морального вреда и штрафа за нарушение прав потребителя,

у с т а н о в и л:

Истец Р[illegible]. обратилась с исковым заявлением к ООО «ДНС Ритейл» о взыскании денежных средств за приобретенную посудомоечную машину, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа.

В обоснование исковых требований истец указала, что 26 ноября 2024 года в магазине «ДНС» приобрела посудомоечную машину Eigen F451W стоимостью 28 999 рублей. На машину установлен гарантийный срок 36 месяцев. В процессе эксплуатации в машине возник недостаток – выявлена протечка и на дисплее отразилась ошибка Е04. 15 января 2026 года истец обратилась к ответчику с целью проведения гарантийного ремонта. Согласно акту выполненных работ №УД4-006012 от 15 февраля 2026 года выявлена протечка, треснул корпус теплообменникка. В этой связи был проведен гарантийный ремонт и заменен теплообменник. После установки посудомоечной машины недостаток проявился вновь. 25 февраля 2026 года она направила ответчику претензию с требованием возврата денежных средств. В письме от 13 марта 2026 года ответчик предложил предоставить товар для проверки качества. Требование о возврате денежных средств было удовлетворено 4 мая 2026 года. Полагает, что ответчик допустил просрочку удовлетворения ее требований в период с 8 марта 2026 года по 3 мая 2026 года. Ссылаясь на положения Закона о защите прав потребителя просит взыскать с ответчика неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки - 57 дней, в размере 16 529,43 руб. Просит взыскать компенсацию морального вреда в размере 50 000 рублей, указывая, что она испытывала душевное волнение и нравственные страдания, а необходимость вести переговоры с ответчиком повлияла на мнение о ней со стороны близких и

друзей. Также просит взыскать с ответчика штраф за неудовлетворение требований потребителя.

В отзыве на исковое заявление представитель ООО «ДНС Ритейл» Ш[illegible]. указывает, что 25 февраля 2026 года истец обратилась с претензией о том, что посудомоечная машина не работает. 13 марта 2026 ответчик предложил истцу предоставить товар на проверку качества. 6 апреля 2026 года был оформлен заказ-наряд на проверку качества, истец предоставила посудомоечную машину лишь 9 апреля 2026 года. Указывает, что фактически ответчик был лишен возможности провести проверку качества товара, поскольку истец не предоставляла товар, что не позволяло проверить обоснованность требований истца в части возврата денежных средств. Указывает о неразумности размера требуемой истцом неустойки и компенсации морального вреда. Полагает, что в удовлетворении исковых требований надлежит отказать в полном объеме.

В судебном заседании истец Р[illegible]. исковые требования поддержала и показала, что 26 ноября 2024 года в магазине «ДНС» приобрела посудомоечную машину Eigen F451W стоимостью 28 999 рублей. На машину установлен гарантийный срок 36 месяцев. В процессе эксплуатации в машине возник недостаток – выявлена протечка и на дисплее отразилась ошибка Е04. 15 января 2026 года истец обратилась к ответчику с целью проведения гарантийного ремонта. Согласно акту выполненных работ №УД4-006012 от 15 февраля 2026 года выявлена протечка, треснул корпус теплообменникка. В этой связи был проведен гарантийный ремонт и заменен теплообменник. После установки посудомоечной машины 23 февраля 2026 года недостаток проявился вновь, на дисплее отражалась такая же ошибка Е04. 25 февраля 2026 года она направила ответчику претензию с требованием возврата денежных средств либо замены товара на равноценный с такими же техническими характеристиками. 4 марта 2026 года она обратилась к ответчику с другой претензией, в которой требовала вернуть денежные средства за товар, при этом приложила к претензии банковские реквизиты для перечисления денежных средств. 13 марта 2026 года ответчик предложил предоставить товар для проверки качества. Однако посудомоечную машину ответчику она предоставила только 9 апреля 2026 года, так как не знала каким образом отсоединить от нее шланги. 19 апреля 2026 года ей поступило смс-сообщение от ответчика о том, что недостаток товара подтвердился. Она пришла в магазин, где ей предложили взамен новую посудомоечную машину, однако она отказалась и попросила вернуть денежные средства за приобретенный товар. Денежные средства поступили на ее счет 4 мая 2026 года в размере стоимости посудомоечной машины. Поддержала доводы о взыскании неустойки за период с 8 марта 2026 года по 3 мая 2026 года. Обосновывая доводы о размере компенсации морального вреда указала, что отсутствие посудомоечной машины доставляло ей неудобства, поскольку посуду приходилось мыть руками, что не позволяло добиться ее идеальной чистоты, так как она привыкла к тому, что посуда после мытья должна скрипеть. Указанные обстоятельства привели к душевному волнению и

нравственным страданиям. Полагает, что указанная ситуация, связанная со спором с ответчиком, негативно повлияла на мнение о ней ее родных и друзей.

Представитель ответчика Ш в судебном заседании доводы, изложенные в отзыве на исковое заявление поддержал и показал, что истцом Р в ноябре 2024 года в магазине «ДНС» приобретена посудомоечная машина Eigen F451W стоимостью 28 999 рублей. На машину установлен гарантийный срок 36 месяцев. 15 января 2026 года истец обратилась к магазин с целью проведения гарантийного ремонта. При проведении проверки качества машины выявилась неисправность. Согласно акту выполненных работ №УД4-006012 от 15 февраля 2026 года выявлена протечка, треснул корпус теплообменникка. В этой связи был проведен гарантийный ремонт и заменен теплообменник, после чего машина возвращена истцу. 25 февраля 2026 года истец предоставила претензию с требованием возврата денежных средств либо замены товара на аналогичный. 4 марта 2026 года Р обратилась с другой претензией, в которой требовала вернуть денежные средства за товар. В письме от 13 марта 2026 года ответчик предложил истцу предоставить товар для проверки качества. Устно истцу также было разъяснено, что необходимо провести проверку качества товара, установить неисправность, для чего необходимо предоставить посудомоечную машину для отправки в г.Екатеринбург где находится их сервисный центр. Однако Р отказалась предоставить товар и сказала, что обратится в суд. Оснований для возврата истцу денежных средств в ответ на ее претензию в тот период не имелось, так как необходимо было выяснить имеется ли неисправность и какая. Действия истца не позволяли определить, исправна ли посудомоечная машина или нет, что ставило под сомнение ее доводы о наличии в товаре недостатка и препятствовало возвращению истцу денежных средств. Р обратилась к ответчику только 6 апреля 2026 года и указала, что согласна передать товар для проверки качества. В этот же день был оформлен заказ-наряд на проверку качества, однако забрать у истца посудомоечную машину в этот день не получилось, так как она отсутствовала дома в момент прибытия сотрудников магазина. Посудомоечная машина была передана истцом ответчику только 9 апреля 2026 года, после чего сразу же направлена в сервисный центр в г.Екатеринбург для проверки качества. 19 апреля 2026 года в магазин поступил акт дефектовки, из которого следовало, что в посудомоечной машине выявлена неисправность (ошибка Е4). Показал, что выявленный недостаток является существенным, поскольку проявился вновь. После получения указанного акта, он созвонился с истцом и предложил ей предоставить реквизиты банковского счета для перечисления денежных средств за товар. После получения реквизитов он направил их в бухгалтерию, которая расположена в г.Екатеринбурге, с приложением иных документов, подтверждающих выявление в товаре недостатков. Дальнейшее рассмотрение указанных документов и принятие решения о перечислении

денежных средств истцу, не входило в его полномочия. 4 мая 2026 года денежные средства за товар были перечислены истцу. Также показал, что в дни получения от истца претензий - 25 февраля и 4 марта 2026 года, не состоял в должности управляющего магазином, не получал лично от Р названные претензии и не обладал информацией о том, прилагала ли истец к претензиям сведения о реквизитах банковского счета для перечисления ей денежных средств. Также показал, что заявленная истцом к взысканию сумма неустойки явно завышена, не соответствует требованиям разумности и справедливости; доводы о причинении морального вреда ничем не подтверждены. Дополнил, что ответчик принял все меры для скорейшего установления причины возникших в товаре неисправностей, однако в виду недобросовестного поведения истца, выразившегося в отказе предоставить товар для проверки качества в период с 13 марта по 8 апреля 2026 года, не имел возможности организовать такую проверку ранее 9 апреля 2026 года. Полагал необходимым в удовлетворении исковых требований отказать.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу в судебное заседание не явился, направил заключение в котором указал, что исковые требования Р подлежат удовлетворению только в том случае, если обстоятельства, изложенные в иске, найдут свое подтверждение в судебном заседании.

Стороны не возражали против рассмотрения дела в отсутствие представителя Управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу.

Заслушав истца и представителя ответчика, исследовав материалы гражданского дела, суд приходит к следующему.

Согласно ч.1, ч.2 ст.469 ГК РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи. При отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Согласно ст.476 ГК РФ 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.

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

Согласно ч. 3 указанной статьи к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК

РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

На основании ч. 1 ст.503 ГК РФ покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать: замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара; возмещения расходов на устранение недостатков товара.

В судебном заседании установлено, что 26 ноября 2024 года истец Р. . Приобрела в магазине ООО «ДНС Ритейл», расположенном в г.Салехарде по ул.Ямальская, д.9-б, посудомоечную машину Eigen F451W стоимостью 28 999 рублей, с гарантийным сроком 36 месяцев, что подтверждается кассовым чеком (л.д.13) и не отрицается сторонами.

15 января 2026 года в посудомоечной машине выявлена неисправность (л.д.14).

Согласно акту сервисного обслуживания №УД-4-006912 от 15 февраля 2026 года в посудомоечной машине выявлена неисправность (ошибка Е04), заменен теплообменник (л.д.15).

25 февраля 2026 года Р. . обратилась к продавцу с претензией, в которой указала, что после ремонта в посудомоечной машине вновь возникла неисправность, дисплей показывает ошибку Е4. Предъявила требование о возврате денежных средств за товар либо замены на равноценный с такими же техническими характеристиками . Претензия получена представителем ответчика К. . (л.д.16).

4 марта 2026 года Р. обратилась со второй претензий к ответчику, в которой изменила первоначальные требования и потребовала вернуть денежные средства за товар. Из текста названной претензии следует, что истец предоставила ответчику реквизиты банковского счета, на который подлежат возвращению денежные средства (л.д.17-18).

13 марта 2026 года представитель ответчика предоставил Р. . ответ на претензию от 25 февраля 2026 года в которой указал о необходимости предоставления посудомоечной машины на проверку качества, с целью определения заявленного недостатка. В тексте письма отражено, что в случае невозможности самостоятельного доставления истцом товара в магазин, ответчик готов забрать машину сам и просит согласовать для этого дату и время. В названном письме также отражено, что в случае подтверждения выявленного недостатка, возникшего по производственным причинам, ответчик готов вернуть денежные средства за приобретенный товар (л.д.19).

Указанный ответ на претензию от 25 февраля 2026 года получен истцом в этот же день 13 марта 2026 года (л.д.76).

6 апреля 2026 года ответчиком сформирован заказ-наряд №Б-00176227 для сервисного обслуживания посудомоечной машины Eigen F451W (л.д.21)

9 апреля 2026 года истец передала посудомоечную машину представителю ответчика, данное обстоятельство подтверждено сторонами в судебном заседании.

19 апреля 2026 года сервисным центром в г.Екатеринбург составлен акт дефектовки №УД4-206648 согласно которому в посудомоечной машине Eigen F451W выявлена неисправность (л.д.22).

22 апреля 2026 года представитель ответчика Ш[illegible]. Обратился к истцу о Р[illegible]. с просьбой о предоставлении реквизитов банковского счета для возвращения денежных средств за товар, что подтверждено сторонами в судебном заседании и отражено на скриншоте переписки в мессенджере (л.д.52(оборот)-53).

4 мая 2026 года ответчик перечислил истцу денежные средства в размере 28999 рублей за товар, что подтверждается платежным поручением № 77754 от 4 мая 2026 года (л.д.77).

Проверив доводы истца и сопоставив их с исследованными по делу доказательствами, суд находит заявленные требования обоснованными и подлежащими частичному удовлетворению.

Согласно пунктам 1, 2 статьи 4 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «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 абзацу 6 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, в частности, 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.

На основании п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 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 абзаце 2 п. 6 ст. 18 Закона закреплено, 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.

В силу пункта 2 статьи 475 ГК РФ и абзаца 9 преамбулы к Закону "О защите прав потребителей" существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В соответствии со ст.18 Закона о защите прав потребителей в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Посудомоечные машины включены в указанный перечень (п.12).

Из материалов дела следует, что в посудомоечной машине, приобретенной истцом один и тот же недостаток проявился вновь после его устранения, что в соответствии с Законом о защите прав потребителей характеризует его как существенный.

Таким образом, требования истца подлежали удовлетворению ответчиком.

В соответствии со ст.22 Закона о защите прав потребителей, требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Претензия истца о возврате уплаченной за товар денежной суммы получена ответчиком 25 февраля 2026 года, десятидневный срок для ее удовлетворения истекал 7 марта 2026 года, ответ на претензию дан истцу только 13 марта 2026 года, то есть с нарушением срока на 5 дней.

При указанных обстоятельствах суд находит обоснованными доводы истца о взыскании неустойки за период с 8 по 12 марта 2026 года.

Вместе с этим суд не соглашается с доводами истца о взыскании неустойки за период с 8 марта 2026 года по 3 мая 2026 года.

Так, из письма ответчика от 13 марта 2026 года (ответ на претензию) следует, что истцу предложено предоставить товар для проверки, после чего,

в случае обнаружения в товаре недостатков, истцу будут возвращены за него денежные средства.

Однако истец отказалась предоставить посудомоечную машину своевременно и предоставила ее ответчику только 9 апреля 2026 года. При этом не имеют правового значения доводы истца о том, что она не имела возможности отсоединить шланги от посудомоечной машины. Суд также учитывает показания представителя ответчика о том, что в магазине ООО «ДНС», где истец приобрела посудомоечную машину, не имеется специалистов занимающихся подобными работами и подобных услуг магазин не оказывает. Каких-либо мер, направленных на предоставление ответчику посудомоечной машины для проверки ее качества, истец не предпринимала.

Таким образом в период с 13 марта по 8 апреля 2026 года истец бездействовала и в этой связи суд не находит оснований для взыскания с ответчика неустойки за период с 13 марта 2026 года по 19 апреля 2026 года.

Из представленных материалов следует, что посудомоечная машина находилась на проверке качества в период с 9 по 19 апреля 2026 года, 19 апреля 2026 года составлен акт дефектовки, согласно которому в посудомоечной машине выявлен недостаток, проявившийся вновь. В этот же день акт направлен ответчику.

Таким образом, после получения акта дефектовки у ответчика возникла обязанность возврата истцу денежных средств за некачественный товар, однако денежные средства были возвращены истцу только 4 мая 2026 года.

Суд учитывает, что реквизиты банковского счета истца были известны ответчику, поскольку прилагались к претензии от 4 марта 2026 года. При этом не имеют правового значения доводы представителя ответчика о том, что претензия истца от 4 марта 2026 года получена представителем магазина «ДНС», который впоследствии уволился.

При указанных обстоятельствах суд находит возможным взыскание с ответчика в пользу истца неустойки за период с 20 апреля 2026 года по 4 мая 2026 года.

Таким образом, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию неустойка за период с 8 по 12 марта 2026 года (5 дней) и за период с 20 апреля 2026 года по 4 мая 2026 года (15 дней).

Размер неустойки за период с 8 по 12 марта 2026 года составляет 1 449,95 руб. (28 999/100 х 5 = 1 449,95).

Размер неустойки за период с 20 апреля 2026 года по 4 мая 2026 года составляет 4 349,85 руб. (28 999/100 х 15 = 4 349,85).

Общий размер неустойки составляет 5 799,80 руб. (1 449,95 + 4 349,85).

Согласно ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» моральный вред компенсируется потребителю в случае установления самого факта нарушения его прав.

Судом установлено нарушение прав Р[redacted] как потребителя, в связи с этим у нее возникло право на компенсацию морального вреда со стороны ответчика.

Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме (ст.1101 ГК РФ).

Согласно разъяснениям, приведенным в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года №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.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо 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 (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

С учетом требований закона, при оценке всех значимых обстоятельств дела, с учетом разумности и справедливости, суд находит возможным удовлетворить требование истца о компенсации морального вреда частично, определив его размер в три тысячи рублей.

При этом суд принимает во внимание длительность урегулирования спора с потребителем, его нравственные переживания.

В соответствии с ч. 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку исковые требования Р[redacted]. подлежат частичному удовлетворению, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в указанном размере, который составит 4 399,90 руб. (5 799,80 руб. + 3000 руб.) / 2).

В соответствии со ст.333.36 Налогового кодекса РФ истец освобождён от уплаты государственной пошлины, следовательно, она подлежит взысканию в бюджет с ответчика, не освобождённого от её уплаты.

Руководствуясь ст.ст. 193-198 ГПК РФ, мировой судья

Р Е Ш И Л :

исковые требования Р[redacted] удовлетворить частично.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «ДНС Ритейл» (ОГРН 1102540008230, ИНН 2540167061) в пользу Р[redacted]

(паспорт РФ № выдан
, к.п.)

неустойку за период с 08.03.2026 по 12.03.2026 включительно в размере 1 449,95 руб., неустойку за период с 20.04.2026 по 04.05.2026 включительно в размере 4 349,85 руб., компенсацию морального вреда в размере 3000 руб., штраф за нарушение прав потребителя в размере 4 399,90 руб., а всего 13 199,70 рублей.

В удовлетворении остальных исковых требований, отказать.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «ДНС Ритейл» (ОГРН 1102540008230, ИНН 2540167061) в доход бюджета муниципального образования г.Салехард государственную пошлину в размере 4000 рублей.

Решение может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Салехардский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в течение месяца со дня вынесения с подачей жалобы через мирового судью.

Мотивированное решение составлено 12 сентября 2026 года.

Мировой судья: подпись
Копия верна:
Мировой судья С.А. Белоус

НЕ ВСТУПИЛ(О)
В ЗАКОННУЮ СИЛУ
«12» 09 2026г.