### Решение

    Дело № 2-21/2018

РЕШЕНИЕ

именем Российской Федерации

    г. Кореновск                                                          22 января 2018 года

    Кореновский районный суд Краснодарского края в составе

    председательствующего судьи Калита Н.В.,

    при секретаре Шакуровой В.С.,

    с участием:

    истца Григорян М.Р.,

    рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Г. М.Р. к АО «Связной Логистика» о защите прав потребителей,

установил:

          Г.М.Р. обратилась в суд с иском к АО «Связной Логистика» о защите прав потребителей, ссылаясь на то, что 26.12.2015 года в. магазине «Связной», расположенном по адресу: <...> она приобрела товар- Apple iPhone 5S артикул <...> (далее по тексту - товар).

    Для приобретения указанного товара у продавца, между Г.М.Р. и ООО «ХКФ Банк» (далее по тексту - банк) был заключен кредитный договор №<...> от 26.12.2016 г.

    Сумма на оплату товара составляет 19 292,00 рублей, с установленной ежемесячной оплатой равными платежами в сумме 1 953 руб. 71 коп.

    По состоянию на 05.07.2017 г. по указанному кредитному договору произведены выплаты на сумму 25 023,00 рублей, что подтверждается кассовыми чеками от 26.12.2015 г., от 10.01.2016 г., от 21.01.2016 г., от 22.02.2016 г.     Гарантийный срок на указанный товар был установлен продавцом в течение 12 месяцев, что подтверждается гарантийным талоном.

    Через некоторое время товар вышел из строя, в связи, с чем товар был передан для проведения гарантийного ремонта. Документов, свидетельствующих о данном факте в наличие нет, однако согласно акту выполненных работ к договору №85160 от 06.05.2016 года произведена замена НВ661 - 7803 iPhone 5s, GSM, 16 GB, Space Gray, Israel <...> IMEI <...> и данные обстоятельства указывают на наличие причинно-следственной связи в отношении передачи спорного товара на гарантийное обслуживание и осуществление его замены на другую модель.

    Положением п.2 ст.21 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300 - I                               от 07.02.1992 г. установлено: «При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю».

    Таким образом, гарантийный срок, с учетом содержания акта выполненных работ указанного выше, следует исчислять с 12.05.2016 года по12.05.2017 года.

    В последующем, в процессе эксплуатации в товаре возникли следующие недостатки: «нагревание телефона, некорректная работа сенсорного экрана, щели между панелей».

    08.12.2016 года, по этим основаниям последовало обращение в адрес компании продавца с заявлением на проведение ремонта, срок проведения которого законом определен - не более 45 дней.

    03.01.2017 года, действуя из принципа добросовестности, истцом был проверен статус ремонта переданного на ремонт сотового телефона по коду авторизации 026426973 и установлено, что товар был возвращен из сервисного центра в магазин по месту его приобретения, однако об этом никто не известил.

    24.01.2017 года возникла необходимость обратиться в магазин по этим обстоятельствам.

    При осмотре было обнаружено: заявленные недостатки не устранены, имеются дополнительные повреждения в виде глубоких царапин на задней крышке.

    30.01.2017 года, в связи с тем, что истек установленный законом срок, установленный для безвозмездного устранения недостатков, в адрес компании продавца последовало обращение в виде претензионного письма с требованием об устранении заявленных ранее недостатков в разумные сроки, а так же с требованием о выплате неустойки за нарушение сроков выполнения требования в отношении проведения гарантийного обслуживания.

    Данное претензионное письмо было вручено и принято к рассмотрению, что подтверждается соответствующей отметкой в виде печати и подписи.

    30.01.2017 года на указанное претензионное письмо был получен ответ, содержание которого сводится к тому, что в удовлетворении предъявленного в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней».

    Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя предусмотрена ст.23 Закона, согласно которой: «за нарушение предусмотренных ст.ст. 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

    Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

    Таким образом, по состоянию на 25.07.2017 года, размер требования о выплате неустойки составляет 30 277,83 рублей (25 023,00х1%х121) за период с 24.01.2017 г. по 25.05.2017г. в том числе: 25 023,00 рублей - цена товара на день предъявления требования; 1 % размер неустойки (250,23 руб. / в день); 121 день - количество дней просрочки за период с 24.01.2017 г. по 25.05.2017 г.

    Реальное исполнение обязательств со стороны ответчика - компании продавца до настоящего времени так и не наступило, предъявленные требования остались без рассмотрения и без удовлетворения.

    Принимая во внимание бездействие со стороны ответчика - компании продавца, и с учетом изложенных выше обстоятельств, Г. М.Р. была вынуждена обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» Консультационный центр для потребителей с целью оказания консультации по подготовке текста искового заявления к ответчику.

    Более того, истец считает, что ему был причинен моральный вред, который выражается в том, что ответчик не пытался рассмотреть заявленные истцом требования добросовестно и объективно, кроме того ответчик уклонялся от выполнения возложенных на него законом и договором обязанностей, что является прямым нарушением прав истца как потребителя. В виду этого, истец вынужден затрачивать личное время и средства для защиты своих нарушенных прав.

    В соответствии со ст.15 Закона РФ "О защите прав потребителей" это дает истцу право требовать возмещения морального вреда, который он оценивает в размере 20 000,00 рублей. В соответствии с п.45 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при требования отказано, в связи с тем, что на момент обращения Григорян М.Р. истек гарантийный срок на спорный товар. Данные выводы компании продавца противоречат изложенным выше доводам, подтвержденным документально. Срок устранения недостатков истек — 23.01.2017 года.

    25.05.2017 года в адрес компании продавца вновь было направлено претензионное письмо с требованием о расторжении договора розничной купли продажи товара с недостатками, в связи нарушением сроков удовлетворения требования в порядке, предусмотренном ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300 - I от 07.02.1992 г., и возврате денежных средств в порядке, предусмотренном ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300 -1                           от 07.02.1992 г.

    До настоящего времени предъявленное требование не удовлетворено.

    Содержанием ст.309 ГК РФ, установлено, что обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

    Положением п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300 - I установлено: «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.

    В соответствии с п.1 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»                              от 07.02.1992 № 2300 - I установлено: «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».

    Положением абз.1 п.1 ст.20 РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300 - I установлено: «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 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. Согласно п.46 Постановления Пленума Верховного суда РФ                             от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду в порядке п. 6 ст. 13 Закона РФ.

    В судебном заседании истец Григорян М.Р. заявленные исковые требования поддержала в полном объеме, на их удовлетворении настаивала.

    Представитель ответчика в судебное заседание не явился по неизвестной суду причине, хотя о времени и месте рассмотрения дела уведомлен надлежащим образом.

    Суд, выслушав истца, настаивавшего на удовлетворении иска, исследовав письменные материалы дела, приходит к выводу о частичном удовлетворении иска по следующим основаниям.

    В судебном заседании установлено, что что 26.12.2015 года в. магазине «Связной», расположенном по адресу: <...> она приобрела товар- Apple iPhone 5S артикул <...> (далее по тексту - товар).

    Для приобретения указанного товара у продавца, между Г. М.Р. и ООО «ХКФ Банк» (далее по тексту - банк) был заключен кредитный договор №<...> от 26.12.2016 г.

    Сумма на оплату товара составляет 19 292,00 рублей, с установленной ежемесячной оплатой равными платежами в сумме 1 953 руб. 71 коп.

    По состоянию на 05.07.2017 г. по указанному кредитному договору произведены выплаты на сумму 25 023,00 рублей, что подтверждается кассовыми чеками от 26.12.2015 г., от 10.01.2016 г., от 21.01.2016 г., от 22.02.2016 г.     Гарантийный срок на указанный товар был установлен продавцом в течение 12 месяцев, что подтверждается гарантийным талоном.

    Через некоторое время товар вышел из строя, в связи, с чем товар был передан для проведения гарантийного ремонта, что подтверждается актом выполненных работ к договору №85160 от 06.05.2016 года.

    В последующем, в процессе эксплуатации в товаре возникли следующие недостатки: «нагревание телефона, некорректная работа сенсорного экрана, щели между панелей».

    08.12.2016 года, по этим основаниям последовало обращение в адрес компании продавца с заявлением на проведение ремонта, срок проведения которого законом определен - не более 45 дней.

    24.01.2017 года при осмотре истцом товара было обнаружено, что заявленные недостатки не устранены, имеются дополнительные повреждения в виде глубоких царапин на задней крышке.

    30.01.2017 года истцом в адрес компании продавца направлена претензия с требованием об устранении заявленных ранее недостатков в разумные сроки, а так же с требованием о выплате неустойки за нарушение сроков выполнения требования в отношении проведения гарантийного обслуживания.

    30.01.2017 года истцом получен ответ об отказе в удовлетворении требований.

    25.05.2017 года истец повторно направил в адрес компании продавца претензию с требованием о расторжении договора розничной купли продажи товара с недостатками, в связи нарушением сроков удовлетворения требования в порядке, предусмотренном ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300 - I от 07.02.1992 г., и возврате денежных средств в порядке, предусмотренном ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300 -1 от 07.02.1992 г.

    До настоящего времени предъявленное требование не удовлетворено.

    В соответствии со ст. 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

    В соответствии со ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе 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.

    Согласно ст. 19 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "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 отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

    Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

     В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

    Определением Кореновского районного суда от 13.09.2017 года по делу назначено проведение судебной товароведческой экспертизы.

    Согласно заключению эксперта № 45-2/9.1 от 20.122017 года представленный сотовый телефон Apple iPhone 5S IMEI: <...> имеет следующие недостатки (дефекты): периодически, в процессе работы сотового телефона, сенсорный дисплей не реагирует на прикосновения. Закономерность возникновения данного дефекта не выявлена. Данный дефект возникает произвольным образом (см. стр. 11 и Приложение 2). При нажатии кнопки «Домой» раздаются звуки щелчков и скрежета, нехарактерные для работы данной кнопки. Лицевая панель неплотно прилегает к корпусу в верхней части сотового телефона и в верхней части левой стороны сотового телефона. В процессе исследования следов нарушения правил эксплуатации не выявлено. В процессе исследования какие-либо пользовательские данные и сторонние приложения, не входящие в заводскую поставку сотового телефона, не обнаружены. Причина возникновения недостатков (дефектов), представленного сотового телефона Apple iPhone 5S IMEI: <...>, связана с аппаратной частью сотового телефона. Данные недостатки (дефекты) являются заводским браком. Винты корпуса сотового телефона имеют следы физического воздействия инструментом. Видимых следов проведения ремонтных работ на внутренних компонентах сотового телефона не выявлено.

    У суда отсутствуют основания ставить под сомнения результаты проведенной судебной товароведческой экспертизы, проведенной экспертом, давшим подписку об ответственности за дачу заведомо ложного заключения, поэтому выводы эксперта суд принимает за основу при принятии решения по настоящему делу.

    Выводы эксперта сторонами не опровергнуты.

    С учетом изложенного, суд считает установленным то обстоятельство, что ответчик продал истцу товар ненадлежащего качества, требования указанные в претензии Григорян М.Р. не удовлетворены, что влечет за собой гражданско-правовую ответственность ответчика перед истцом.

    Таким образом, требование истца о взыскании суммы, уплаченной за сотовый телефон ненадлежащего качества в размере 25 023,00, подлежит удовлетворению.

Разрешая вопрос о взыскании с ответчика в пользу истца неустойки, суд приходит к следующему.

    В соответствии со ст. 23 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

    Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

    В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

    Исходя из вышеизложенного, согласно расчету 25 023,00 рубля ( стоимость телефона ненадлежащего качества ):100 х 1% х 121 дней (период просрочки), ответчик обязан уплатить истцу неустойку в размере 30 277,83 рубля.

    В соответствии с ч. 5 ст. 28 указанного Закона РФ «О защите прав потребителей» сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

    Таким образом, исходя из цены товара с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере 25 023,00 рубля.

    Относительно требований истца о взыскании морального вреда установлено следующее.

    Согласно ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

    В соответствии с ч. 2 ст. 1099 ГК РФ, моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом.

    Согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, 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.

    Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

    Решая вопрос о компенсации морального вреда, суд     в соответствии со ст. 15 ФЗ РФ «О защите прав потребителей», ст. 151, 1099-1101 ГК РФ, учитывая степень нарушения обязательства ответчиком, степень нравственных страданий истца, и с учетом требований разумности и справедливости находит, что такой вред подлежит компенсации в размере 3000 рублей.

    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, в связи с этим, суд считает необходимым взыскать с ответчика этот штраф в размере 26 523 рубля.

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

    Таким образом, суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца понесенные судебные расходы в размере 2027,59 рублей, связанные с составлением искового заявления.

    В соответствии со ст. 94 ГПК РФ к издержкам связанным с рассмотрением дела относятся суммы подлежащие выплатам экспертам за проведенную экспертизу.

    Как было установлено в суде, определением Кореновского районного суда                  от 13.09.2017 года по делу по иску Г.М. Р.АО «Связной Логистика» о защите прав потребителей назначена судебная товароведческая экспертиза, производство которой поручено экспертному учреждению АНО ЛСЭ «ЭкспертКом» (г. Краснодар, ул. Кожевенная, 42, офис № 5), расходы по ее проведению были возложены на ответчика. Экспертиза была проведена.

    Поскольку экспертиза была проведена, суд считает необходимым взыскать                                     сумму 15 000 с АО «Связной Логистика» в пользу АНО ЛСЭ «ЭкспертКом».

    На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 194-199, 235 ГПК РФ, суд

решил:

    Исковые требования Г.М.Р. к АО «Связной Логистика» о защите прав потребителей – удовлетворить.

       Взыскать с АО «Связной Логистика» в пользу Г.М.Р. стоимость телефона – 25 023,00 рубля, неустойку в размере 25 023,00 рубля, штраф в размере 26 523,00 рубля, компенсацию морального вреда в сумме 3 000 рублей, судебные расходы в сумме 2027,59 рублей.

    Взыскать с АО «Связной Логистика» в пользу АНО ЛСЭ «ЭкспертКом». Судебные расходы по проведению экспертизы в размере 15 000 рублей.

     Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Краснодарский краевой суд в течение месяца со дня принятия в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через Кореновский районный суд Краснодарского края.

    Судья Кореновского районногосуда                                              Н.В. Калита