

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

25 марта 2015 года

г. Красноярск

Центральный районный суд г.Красноярска в составе:

председательствующего судьи Поляковой ТП

при секретаре

Газенкамф ЭВ

при участии истца Гатиловой АА и ее представителя Бакумовской АА

рассмотрев в открытом заседании гражданское дело по иску Гатиловой А к ООО «Р» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

Гатилова АА обратилась в суд с иском к ООО «Р» о защите прав потребителей.

Свои требования (с учетом уточнений от ДД.ММ.ГГГГ.) мотивировала тем, что ДД.ММ.ГГГГ. истец обратилась к ответчику в связи с необходимостью подведения утеплителя на норковой шубе. Специалисты ответчика при примерке объяснили, что помимо подведения утеплителя, шубу нужно «подогнать» по фигуре, т.к. данная модель сидит не очень хорошо. Истица согласилась. В наряд заказе были определены работы по подведению подклада, укорочении рукавов, укорочению длины по линии подбора, поднятию карманов. С истицы был взят аванс в размере 5 000 руб. При первой примерке ДД.ММ.ГГГГ. истица обнаружила, что работы были выполнены некачественно, шуба была испорчена: рукава оказались коротки, низ (подол) – короткий, на спине заломы, шуба сидит непропорционально фигуре, полочки шубы при надевании разной длины, шубу постоянно приходилось поддегивать. Сотрудники ателье предложили истице исправить указанные ею недостатки, дописав в наряде-заказе работы «исправить баланс» с определением стоимости в размере 4 200 руб. С истицы были взяты денежные средства в размере 5 000 руб. Срок исправления допущенных недостатков был установлен ДД.ММ.ГГГГ. При приемке работ сотрудники ателье отказывались отдать истице шубу в случае, если она не подпишет заказ-наряд, несмотря на претензии истицы о неудовлетворительном качестве работ, кроме того затребованы дополнительные денежные средства в размере 6 000 руб., за материал-утеплитель, которые истица оплачивать отказалась. Недостатки шубы исправлены не были, фасон шубы был изменен. В связи с отказом возвращения шубы в случае не подписания наряда-заказа, заказ-наряд был истицей подписан. При приемки шубы истицей обнаружено, что рукав удлинен за счет изменения фасона рукава-посредством распарывания рукава по линии надстрочного шва с открытым краем и пришиванию его обратно к краю шкурки открытого края, и при этом рукав все равно оказался коротким. Полочки шубы при надевании разной длины. Под рукава утеплитель не был подведен. В результате изменений фасона шубы (который не заказывался истицей) стали видны швы по линии талии и на рукавах (ранее они были скрыты посредством надстрочного шва с открытым краем (напускным мехом) и шуба смотрелась бесшовной). С внутренней стороны изделия произведены некачественные швы, перекоена спинка, рукава, хотя указанные работы также истицей не заказывались. На шкурках шубы с обратной стороны имеются следы воздействия водой или иными средствами, следы растяжения меха, что может повлечь в дальнейшем невозможность использования шубы в зимнее время, и существенно ухудшает качество мехового изделия. Истица обратилась к ответчику с письменной претензией о выплате денежных средств, уплаченных за изделие, а также возврат уплаченных денежных средств за некачественно оказанную услугу. Однако, требования истицы указанные в претензии, ответчиком не были удовлетворены. Истице не разъяснились последствия совершения действий, связанных с исправлением баланса, возможным возникновением недостатков, которые потребуются устранять, в том числе заломы на спине шубы, изменение фасона шубы, неравномерности полочек при надевании, растягиванию меха по спинке. Работы по

исправлению баланса первоначально не заказывались истицей, были описаны в наряд-заказ при отказе в первоначальной, приемке изделия. Истице не было разъяснено, как определялась стоимость заказа с учетом этих работ, в какие сроки, не спрашивалось согласие истицы на изменение фасона и кроя рукава, изменение кроя полочек, удаление над строчечных швов с открытым краем (напуска меха по линии талии и линии рукавов). Ответчик как исполнитель вышел за пределы осуществленного заказа, что привело к существенным изменениям изделия, на которые согласие заказчика не получено, увеличению сроков исполнения работ. Результаты выполненной ответчиком работы привели к невозможности использования шубы по ее непосредственному назначению для самой истицы, вследствие неправильной посадки по фигуре, порчи шкурок меха на спине изделия, заломов на спине изделия. Шуба была куплена в Китае ДД.ММ.ГГГГ за 3 300 долларов США, на момент покупки по курсу доллара это составило 106 260 руб. В настоящее время исправить допущенные специалистами ответчика недостатки шубы невозможно, вещь испорчена и носить ее истица возможности не имеет. Просит суд взыскать с ответчика в пользу истца стоимость испорченной шубы в размере 106 260 руб., расходы уплаченные истицей за некачественно оказанные услуги в размере 10 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 20 000 руб.

В ходе рассмотрения дела истец ДД.ММ.ГГГГ. уточнила заявленные требования, а именно просит суд взыскать с ответчика в пользу истца стоимость испорченной шубы в размере 104 949,57 руб., расходы уплаченные истицей за некачественно оказанные услуги в размере 10 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 20 000 руб.

В судебном заседании истица Гатилова АА и ее представитель Бакумовская АА (доверенность в деле) иск поддержали в полном объеме по выше изложенным основаниям.

Представитель ответчика ООО «Р» в зал суда не явился, направил в суд ходатайство, в котором просил дело слушанием отложить, в связи с занятостью представителя ответчика в Арбитражном суде КК. Суд считает, что оснований для отложения рассмотрения дела не имеется, поскольку представлять интересы в судебном заседании может и директор ООО «Р», либо произвести замену представителя Котух ИФ на любого другого представителя, поскольку о дате судебного заседания ответчик был извещен судом заблаговременно ДД.ММ.ГГГГ., что подтверждается почтовым уведомлением. Как следует из представленных представителем ответчика к ходатайству документов установлено, что ДД.ММ.ГГГГ. в Арбитражном суде КК состоялось судебное заседание, на котором присутствовала Котух ИВ. Следовательно, на ДД.ММ.ГГГГ. ООО «Р» уже знало о судебном заседании, назначенном в Центральном районном суде г. Красноярск на 15-30 час. 25.03.2015г., однако представитель ответчика Котух ИФ не поставила судью Арбитражного суда КК в известность о том, что у нее на один и тот же день назначено судебное заседание в Центральном районном суде г. Красноярск, которое было назначено судом значительно раньше, чем в Арбитражном суде КК. Не попросила судью Арбитражного суда КК о назначении дела на другую дату, не решила вопрос о своей замене перед директором ООО «Р», либо о своей замене по делу в Арбитражном суде КК. Обязанность, предусмотренную ст. ст. 113-116 ГПК РФ суд выполнил, заблаговременно известил ответчика ООО «Р» о дате судебного заседания, предоставив возможность решить все вопросы с обеспечением явки своего представителя в суд.

В силу ч. 3 ст. 167 ГПК РФ суд вправе рассмотреть дело в случае неявки кого-либо из лиц, участвующих в деле и извещенных о времени и месте судебного заседания, если суд признает причины их неявки неуважительными. В силу выше изложенного, суд считает неявку представителя ответчика в судебное заседание неуважительной, в связи, с чем считает возможным рассмотреть дело в его отсутствие. Кроме того, судом учитывалось мнение истца и ее представителя, которые возражали против отложения дела.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав материалы дела, суд находит заявленные требования обоснованными и подлежащими удовлетворению по следующим основаниям.

Как установлено в судебном заседании, ДД.ММ.ГГГГ. истец обратилась к ответчику в связи с необходимостью подведения утеплителя на новом изделии – норковой шубе. При приемке изделия ответчик предложил «подогнать» шубу по фигуре, истица согласилась, оплатив аванс. Однако, при первой примерке ДД.ММ.ГГГГ. истица обнаружила, что работы были произведены некачественно, шуба была испорчена. Рукава оказались коротки, низ (подол) – короток, на спине заломы, шуба сидит непропорционально фигуре, полочки шубы при надевании разной длины, шубу постоянно приходится поддегивать. Срок исправления указанных недостатков был установлен сторонами ДД.ММ.ГГГГ. При приемки истицей обнаружено, что рукав удлиннен за счет изменения фасона рукава-посредством распаривания рукава по линии надстрочного шва с открытым краем и пришиванию его обратно к краю шкурки открытого края, и при этом рукав все равно оказался коротким. Полочки шубы при надевании разной длины. Под рукава утеплитель не был подведен. В результате изменений фасона шубы (который не заказывался истицей) стали видны швы по линии талии и на рукавах (ранее они были скрыты посредством надстрочного шва с открытым краем (напускным мехом) и шуба смотрелась бесшовной). С внутренней стороны изделия произведены некачественные швы, перекроена спинка, рукава, хотя указанные работы также истицей не заказывались. На шкурках шубы с обратной стороны имеются следы воздействия водой или иными средствами, следы растяжения меха, что может повлечь в дальнейшем невозможность использования шубы в зимнее время, и существенно ухудшает качество мехового изделия. Истица считает, что шуба испорчена.

Указанные недостатки подтверждаются заключением эксперта № от ДД.ММ.ГГГГ, согласно которому установлено, что качество ремонта представленного на исследование зимнего женского пальто из меха норки, по наряд-заказу № от ДД.ММ.ГГГГ. ООО «Р», не соответствует требованиям п.п.5.3.1 -5.3.2 ГОСТ Р 51306-99 ГОСТ Р 51306-99 Услуги бытовые. Услуги по ремонту и пошиву швейных изделий. Общие технические условия.

Исследуемое зимнее женское пальто из меха норки пригодно для дальнейшей эксплуатации после проведения дополнительного ремонта.

Возможность эксплуатации исследуемого пальто с установленными дефектами зависит от психофизических требований конкретного человека и устанавливается судом.

По размерным признакам, с учетом прибавки на свободное облегание, исследуемое зимнее женское пальто из меха норки относится к 46-48 размеру, рост 11, что соответствует размеру, указанному на торговых ярлыках.

Исследуемое зимнее женское пальто из меха норки соответствует размерным признакам и индивидуальным особенностям фигуры истицы.

Представленное на исследование зимнее женское пальто из меха норки имеет дефекты, образованные в процессе ремонта:

- захват волоса в шов. Дефект влияет на внешний вид изделия;
- жесткость кожаной ткани спинки. Дефект влияет на износостойкость изделия;
- разрушение соединительного шва спинки и кожаной ткани. Дефект влияет на износостойкость изделия;
- изменение первоначально внешнего вида изделия.

Дефекты, образованные в процессе ремонта, являются устранимыми.

В процессе ремонта представленного на исследование зимнего женского пальто из меха норки были проведены следующие работы: изменение длины изделия по линии подбора, изменение длины рукавов по линии подбора, подняты карманы, подведена утепляющая подкладка, устранен баланс, что соответствует наряд-заказу серии № от ДД.ММ.ГГГГ. ООО «Р».

В процессе ремонта представленного на исследование зимнего женского пальто из меха норки произошло изменение его первоначального внешнего вида, то есть до ремонта по линии подбора по спинке, переду и на рукавах соединительные швы были выполнены накладным швом (код №, усл.обозн.-№) с открытыми срезами, в процессе ремонта указанные швы выполнены скорняжным швом (код № усл. обозн. – №) с закрытыми срезами. Дефект устраняется в процессе ремонта.

Для выравнивания баланса исследуемого зимнего женского пальто из меха норки кожаная ткань спинки подвергалась увлажнению с последующим потягиванием к боковым швам с подрезанием излишков.

В процессе увлажнения кожаной ткани спинки образовался дефект – жесткость кожаной ткани. Наличие данного дефекта влияет на износостойкость изделия. При эксплуатации изделия возможно разрушение кожаной ткани и выпадение волос. Дефект возможно устранить в процессе дополнительной обработки кожаной ткани.

Пассивный износ представленного на исследование зимнего женского пальто из меха норки составляет 10%.

На основании выше изложенного суд приходит к выводу, что указанные дефекты не были оговорены исполнителем при ремонте зимнего женского пальто из меха норки, в связи с чем пальто было передано истце как товар надлежащего качества.

В силу ст. 4 ФЗ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества.

Согласно п. 1 ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В соответствии с ст. 19 ФЗ «О защите прав потребителей» в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не были установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет потребитель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные ст. 18 этого Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

ДД.ММ.ГГГГ. во исполнение требований закона истица передала под роспись представителю ООО «Р» претензию с требованием о возврате денежных средств за испорченный в результате ремонта товар. Однако в удовлетворении требований указанных в претензии истце было отказано.

В силу ч. 1 ст. 4 ФЗ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

В силу ч. 2 ст. 4 ФЗ «О защите прав потребителей» 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 п. 1 ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В соответствии с ст. 19 ФЗ «О защите прав потребителей» в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не были установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю.

На основании ст. 12 абз. 1, 3 ГК РФ защита гражданских прав осуществляется путем восстановления положения, существовавшего до нарушения права

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

На основании выше изложенного суд приходит к выводу о том, что с ответчика в пользу истца подлежит взыскать денежные средства, за испорченный в результате ремонта товар в размере 106 260 руб., денежные средства уплаченные за некачественно оказанную услугу в размере 10 000 руб.

Согласно ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем 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 имущественного вреда.

С учетом степени нравственных страданий истца, требований разумности и справедливости, суд полагает справедливым взыскать с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда в сумме 10 000 руб., т.к. данные расходы нашли подтверждение в судебном заседании.

На основании п. 6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

С ответчика в доход истца необходимо взыскать штраф в размере 63 130 руб. ($106\ 260 + 10\ 000 + 10\ 000 = 126\ 260 : 2 = 63\ 130$).

В силу ст.103 ГПК РФ с ответчика в доход местного бюджета следует взыскать государственную пошлину в сумме 3 825,20 руб. ($106\ 260 + 10\ 000 = 116\ 260 - 100\ 000 = 16\ 260 \times 2\ \% + 3\ 200 = 3\ 525,20 + 300$ (компенсация морального вреда) = 3 825,20).

В силу ч. 1 ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей» истец обязан передать ответчику зимнее женское пальто из меха норки, после выплаты ответчиком взысканных судом денежных средств.

Руководствуясь ст.ст.194-198 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Взыскать с ООО «Р» в пользу Гатиловой А денежные средства, за испорченный в результате ремонта товар в размере 106 260 руб., денежные средства, уплаченные за некачественно оказанную услугу в размере 10 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб., штраф в размере 63 130 руб., всего 189 390 руб.

Взыскать с ООО «Р» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 3 825,20 руб.

Обязать Гатилову АА передать ООО Р» зимнее женское пальто из меха норки, после выплаты ООО «Р» Гатиловой АА взысканных судом денежных средств.

Решение может быть обжаловано в Красноярский краевой суд через Центральный районный суд г.Красноярска в течение месяца, в апелляционном порядке.

Председательствующий: /подпись/

Т. П. Полякова

Копия верна. Судья.