

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

13 июля 2015 года г. Красноярск

Дело №2 – 2724/2015

Железнодорожный районный суд г. Красноярска в составе председательствующего судьи Медведева И.Г., при секретаре Манзыревой Е.А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Б. к обществу с ограниченной ответственностью «Дон-ТВ Сервис» о защите прав потребителя, признании действий незаконными, наложении обязанности возвратить планшетный компьютер, компенсации морального вреда,

УСТАНОВИЛ:

Б.обратился в суд к ООО «Дон-ТВ Сервис» с иском (в рамках уточнений от 17.03.2015г. – л.д.9) о защите прав потребителя, признании действий незаконными, наложении обязанности возвратить планшетный компьютер, компенсации морального вреда, ссылаясь на следующие обстоятельства. Истец является покупателем планшетного компьютера марки «Lenovo» модель №, серийный номер № у которого в период гарантийного срока выявились недостатки. В целях устранения этих недостатков и выполнения гарантийного ремонта Б. 25.02.2015г. обратился к ответчику, выполняющему сервисное обслуживание указанной марки. При оформлении бланка заказа он увидел, что работник ответчика неправомерно включил в текст заказа информацию о том, что планшетный компьютер имеет потертости, царапины и следы эксплуатации; кроме того, срок проведения гарантийного ремонта был определен продолжительностью 4 месяца, что противоречит требованиям закона «О защите прав потребителей». На предложение истца внести исправление в текст бланка заказа, работники ответчика ответили категорическим отказом, перечеркнули бланк и сказали, что его заказ аннулирован, однако какой-либо письменный отказ в проведении гарантийного ремонта ему не предоставили. Кроме того, когда истец, взяв аннулированный бланк заказа и планшетный компьютер, попытался выйти из помещения ответчика, работники ООО «Дон-ТВ Сервис» преградили ему путь, не выпускали из помещения и вынудили отдать планшет. По данному поводу он написал заявление в правоохранительные органы. С учетом изложенного, Б. просит признать незаконными действия ответчика по отказу в осуществлении гарантийного ремонта планшетного компьютера «Lenovo»; обязать возвратить планшет истцу; а также взыскать компенсацию морального вреда за нарушение прав потребителя в размере №.

В зале суда истец Б. свои уточненные исковые требования поддержал в полном объеме по основаниям, указанным выше. Дополнительно пояснил, что по его заявлению в полицию он получил постановление об отказе в возбуждении уголовного дела, которое обжаловал в установленном порядке, после чего оно было отменено, проводится дополнительная проверка. В ходе проверки он получил от ответчика уведомление о том, что гарантийный ремонт его планшета выполнен, его пригласили явиться за получением. Он вместе с участковым приходил в офис к ответчику, однако работники ООО «Дон-ТВ Сервис» отказались отдавать ему планшет, пока он не подпишет какие-то бумаги. Поскольку еще 24.02.2015г. ответчик заявил о том, что он отказывается проводить ремонт, истец также отказался подписывать эти бумаги, планшет ему так и не отдали.

Ответчик ООО «Дон-ТВ Сервис» о дате, времени и месте слушания дела извещен надлежащим образом путем неоднократного направления почтовых уведомлений, однако

своего представителя в зал суда не направил, об уважительности причин неявки не сообщил, об отложении дела не просил. Из поступивших 08.07.2015г. от ООО «Дон-ТВ Сервис» письменных возражений на иск следует, что ответчиком в установленные сроки произведен гарантийный ремонт поступившего от истца планшетного компьютера, о чем 02.04.2015г. в адрес Б. направлено письменное уведомление, полученное им лично 07.04.2015г. Однако истец намеренно отказывается его забирать, о чем в полиции имеется заявление (л.д.50).

В соответствии с положениями ч. 3 ст. 17 Конституции Российской Федерации злоупотребление правом не допускается. Согласно ч. 1 [ст. 35 ГПК РФ](#) лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться всеми принадлежащими им процессуальными правами.

Кроме того, по смыслу ст. 14 Международного пакта о гражданских и политических правах лицо само определяет объем своих прав и обязанностей в гражданском процессе. Лицо, определив свои права, реализует их по своему усмотрению. Распоряжение своими правами является одним из основополагающих принципов судопроизводства. Поэтому не явка лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, является его волеизъявлением, свидетельствующим об отказе от реализации права на непосредственное участие в судебном разбирательстве иных процессуальных правах.

В этой связи, полагая, что ответчик, не приняв мер к явке представителя в судебное заседание, определил для себя порядок защиты своих процессуальных прав, суд с учетом приведенных выше норм права, а также положений [ст.167 ГПК РФ](#), рассмотрел дело в его отсутствие.

Выслушав доводы истца, исследовав доказательства, содержащиеся в материалах дела, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст. ст. 309, 310 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. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Обязательство прекращается надлежащим исполнением ([ст. 408 ГК РФ](#)).

На основании положений статьи 27 ФЗ "О защите прав потребителей", 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). По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

При этом, согласно разъяснениям, данным в 42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", разрешая споры, связанные с ремонтом товаров в течение гарантийного срока (безвозмездным устранением недостатков), необходимо руководствоваться главой II Закона о защите прав потребителей.

Как следует из положений 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 том числе: потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

По правилам ст.19 закона «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. 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. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

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

На основании ч.1 ст.13 закона «О защите прав потребителей», за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Как было установлено в ходе рассмотрения дела, истец Баранов В.В. для личных бытовых нужд 24.11.2014г. приобрел планшетный компьютер марки «Lenovo» модель №, серийный номер №, с гарантийным сроком на детали, сборку и батарею 1 год (л.д.37).

В период гарантийного срока, а именно 24.02.2015г. истцом были выявлены недостатки указанного товара (не откликается «хоум-кнопка», не открываются уведомления сверху справа), в связи с чем, по направлению изготовителя товара он обратился за гарантийным ремонтом к ответчику ООО «Дон-ТВ Сервис», являющемуся сервисным центром по обслуживанию оборудования марки «Lenovo» и, следовательно, уполномоченной организацией в смысле, придаваемом законом «О защите прав потребителя». Доказательств обратного, а также договора на сервисное (гарантийное) обслуживание, заключенного между ответчиком и фирмой «Lenovo» (его полномочным представителем) суду со стороны ООО «Дон-ТВ Сервис» представлено не было.

При передаче потребителем Б. спорного планшетного компьютера на диагностику и гарантийный ремонт, ответчиком был оформлен бланк заказа от 25.02.2015г., согласно которому ООО «Дон-ТВ Сервис» принял аппарат для определения возможности его ремонта (л.д.4).

В соответствии с извещением ООО «Дон-ТВ Сервис» от 01.04.2015г., ответчик уведомил истца Б. о том, что он может забрать свой планшетный компьютер из ремонта без оплаты по наряд-заказу от 25.02.2015г. в мастерской ООО «Дон-ТВ Сервис» по <адрес> в <адрес>. Данное извещение получено истцом по почте 07.04.2015г. (л.д.52-54).

Таким образом, из материалов дела следует, что ответчиком произведен гарантийный ремонт (безвозмездное устранение недостатков) спорного планшетного компьютера на основании обращения Б. от 25.02.2015г., при этом указанный ремонт выполнен в срок до 01.04.2015г., то есть на 36 день, следовательно, в силу ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" требование истца о проведении гарантийного обслуживания было исполнено ответчиком в установленный законом срок, в указанной части нарушений прав потребителя суд не усматривает.

При таких обстоятельствах в удовлетворении исковых требований Б. в части признания незаконным отказа ООО «Дон-ТВ Сервис» в проведении гарантийного ремонта следует отказать, поскольку факт необоснованного отказа предоставления истцу соответствующей услуги не нашел своего подтверждения в зале суда, необходимый ремонт осуществлен ответчиком безвозмездно и в установленные сроки, доказательств обратного сторонами не приведено.

Между тем, заслуживают своего внимания доводы истца о неправомерном удержании ответчиком принадлежащего Б. и отремонтированного планшетного компьютера. Как пояснил истец в зале суда, после получения вышеуказанного уведомления об окончании ремонта он дважды приходил в мастерскую ответчика, второй раз - в сопровождении сотрудника полиции (участкового), однако сотрудники ООО «Дон-ТВ Сервис» отказались вернуть принадлежащий ему планшет без подписания каких-то оформленных ответчиком документов, подписывать которые истец не намерен, поскольку полагает действия ООО «Дон-ТВ Сервис» незаконными и нарушающими его права.

При этом ответчиком ООО «Дон-ТВ Сервис», в нарушение требований [ст.56 ГПК РФ](#) не было представлено суду никаких доказательств в подтверждение тому, что именно истец Б. умышленно уклоняется от получения своего отремонтированного планшета.

Согласно разъяснениям, данным в 42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от дата N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара, к которому применяются правила главы 47 ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом о защите прав потребителей ([статья 906 ГК РФ](#)).

При таких обстоятельствах ответчик не в праве удерживать у себя принадлежащее истцу имущество, ремонт которого окончен; даже в случае, если потребитель отказывается подписать какие-либо необходимые ответчику документы (связанные, в частности, с оформлением факта произведенного гарантийного ремонта), ООО «Дон-ТВ Сервис» должно было оформить соответствующий комиссионный Акт, фиксирующий данные обстоятельства, после чего возвратить планшет его законному владельцу.

В случае, если действиями истца ООО «Дон-ТВ Сервис» были причинены какие-либо убытки, ответчик имеет право на обращение в суд с соответствующим иском, однако эти обстоятельства не предоставляют ему возможности удерживать спорный планшетный компьютер; данные действия ответчика не отвечают требованиям закона, нарушают права истца, в связи с чем, исковые требования Б. о наложении на ООО «Дон-ТВ Сервис» обязанности возвратить спорное имущество являются обоснованными и подлежат удовлетворению.

На основании [ст.151 ГК РФ](#) компенсация морального вреда возлагается судом на нарушителя в случае, если его действиями нарушаются личные неимущественные права гражданина, либо в других случаях, предусмотренных законом. Согласно ч.2 [ст.1099 ГК РФ](#), моральный вред, причиненный действиями, нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом.

В соответствии со ст.15 закона «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом 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.

Согласно ч.2 [ст.1101 ГК РФ](#), размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

Действиями ответчика, выразившимися в отказе возвратить истцу отремонтированный планшетный компьютер, потребителю Б. причинены нравственные страдания и переживания. Учитывая особенности личности истца, характер и степень перенесенных им нравственных страданий, причиненных нарушениями его прав потребителя со стороны ООО «Дон-ТВ Сервис», длительность этих нарушений, состояние его здоровья, суд определяет ко взысканию с ответчика сумму компенсации морального вреда в размере №, находя ее соответствующей требованиям разумности и справедливости.

Кроме того, согласно п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Учитывая, что до настоящего времени требования истца ответчиком не удовлетворены, с ответчика в пользу Б. подлежит взысканию штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных требований потребителя №, что составляет № ($№ \times 50\% = №$).

В соответствии со [ст.103 ГПК РФ](#), издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела и государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

Следовательно, с ответчика в доход бюджета необходимо взыскать государственную пошлину пропорционально удовлетворенным исковым требованиям в сумме №.

Руководствуясь ст.ст.194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования Б. удовлетворить частично.

Обязать общество с ограниченной ответственностью «Дон-ТВ Сервис» возвратить Б. планшетный компьютер марки «Lenovo» модель №, серийный номер №

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Дон-ТВ Сервис» в пользу Б. компенсацию морального вреда в размере №, штраф в размере №, а всего денежную сумму в размере №.

В удовлетворении остальной части иска - отказать.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Дон-ТВ Сервис» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере №.

Решение может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в судебную коллегия по гражданским делам Красноярского краевого суда в течение месяца с момента его изготовления в полном объеме, путем подачи апелляционной жалобы через канцелярию Железнодорожного районного суда г. Красноярска.

В полном объеме решение изготовлено 20 июля 2015 года.

Судья И.Г. Медведев