Дело № 2-376-2602/24

РЕШЕНИЕ

именем Российской Федерации

г. Сургут 14 мая 2024 года

Мировой судья судебного участка № 2 Сургутского судебного района города окружного значения Сургута Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Бордунов М.Б., при секретаре судебного заседания Слесаревой Т.И., с участием истца Канунниковой Ю.Н., представителя истца Образцовой И.Н., действующей на основании доверенности от 19.01.2024 № 86АА3681568, ответчика индивидуального предпринимателя Куценко А.А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Канунниковой Юлии Николаевны к индивидуальному предпринимателю Куценко Анастасии Александровне о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратился с указанным иском к ответчику мотивируя свои требования тем, что 19.11.2023 в магазине ответчика ИП Куценко А.А. в г.Сургуте им был приобретен товар женский пуховик «8030» стоимостью 11 300 рублей. 26.11.2023 потребитель обратился в магазин с просьбой обменять товар или вернуть денежные средства, так как пуховик не подошел (по форме, габаритам, фасону, размеру или комплектации). В магазине потребителю было отказано по причине того, что на товаре была сорвана бирка. На письменное заявление о возврате товара от 26.11.2023 продавец ответил в письме от 27.11.2023 отказом, пояснив, что обмен товара надлежащего качества проводится, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца. Приобретенный товар не был в употреблении, что подтверждается заключением эксперта от 12.12.2023 № 23-12-87. Срезанный с пуховика фабричный ярлык не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, поскольку сам ярлык был сохранен и предоставлен продавцу вместе с товаром. Поскольку в возврате товара и обмене его на аналогичный товар было отказано, а значит и обмен на момент обращения покупателя был невозможен по причинам, зависящим от продавца, следовательно продавец обязан был произвести возврат денежных средств. В результате истец просит взыскать с ответчика денежные средства, уплаченные за товар, в сумме 11 300 рублей, неустойку в размере 4 407 рублей, с последующим начислением в размере 1% от суммы 11 300 рублей за каждый день просрочки по день фактического возврата денежных средств, компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей, штраф в размере 50% в пользу потребителя, судебные расходы по оплате экспертизы в сумме 5 000 рублей, а также юридических услуг представителя в размере 35 000 рублей.

Истец Канунникова Ю.Н. в судебном заседании на исковых требованиях настояла в полном объеме по доводам, изложенным в исковом заявлении. При этом она пояснила, что утром одела купленный пуховик на пиджак, срезала бирку и собиралась на работу, но поняла, что поехать в машине в этом пуховике она не сможет, возможно он ей был большой. Так как она была занята по работе, в магазин она пришла только через неделю. Не понимает в чем проблема вернуть товар в магазин, не думала, что ей откажут. Она не просила поменять пуховик на другой, хотела вернуть деньги. Заявление на возврат писала в произвольной форме, указала, что пуховик жесткий, может из-за своей юридической неграмотности неправильно составила заявление. Указала в заявлении, что пуховик жесткий, потому что ему цена 3 000 рублей, по качеству как будто он с Черкизовского рынка, а она его купила за 11 300 рублей. У нее есть другой пуховик фирмы ... так вот у него совершенно другое качество.

Представитель истца Образцова И.Н. в судебном заседании поддержала доводы истца, мотивируя свою позицию тем, что товар не подошел потребителю по форме и размеру. Потребитель в своем заявлении просил ответчика о возврате, про деньги в заявлении сказано не было, что подразумевает за собой то, что он просил обмен или возврат товара. Продавец обмен товара не предлагал, сразу отказал, что товар ношенный и сорван ярлык. Поэтому обмен товара был невозможен из-за позиции ответчика. Экспертиза подтвердила, что товар не бывший в употреблении. Ответчик не оспаривает принадлежность ярлыка данному пуховику.

Ответчик индивидуальный предприниматель Куценко А.А. в судебном заседании исковые требования не признала, при этом пояснила, что в день обращения потребителя ей позвонила продавец из магазина и сказала, что пришел потребитель и желает вернуть деньги за пуховик, при этом при осмотре товара обнаружено, что товарный ярлык с пуховика сорван, нарушена заводская пломба. Кроме того, потребитель пояснил, что одевал пуховик один раз на работу. При таких обстоятельствах оснований для возврата денежных средств за товар не было. После этого она лично по телефону разговаривала с покупателем, который подтвердил, что действительно, один раз одевал пуховик и ездил в нем на работу. То есть пуховик был в эксплуатации, в подтверждение этому также сорванный товарный ярлык, который крепится заводом-изготовителем в специальном месте к молнии при помощи специальной пломбы. Данный товарный ярлык является неотъемлемой частью товара, в соответствии с законодательством каждый товар подлежит обязательной сертификации и маркировке. На ярлык нанесен QR-код «Честный знак», по которому можно проверить подлинность товара, что товар прошел проверку, а также получить всю информацию о товаре, его свойствах и характеристиках, производителе и т.д. Восстановить данную пломбу может только завод-изготовитель. Магазин лояльно относится к своим клиентам, однако, при таких обстоятельствах основания для возврата товара отсутствовали. Покупателю было предложено письменно обратиться с заявлением, которое будет рассмотрено в установленные сроки. Покупатель не просил обменять пуховик на другой, сразу пришел с безальтернативным требованием вернуть деньги за пуховик, не указывая при этом по каким критериям он ему не подошел. В магазине имелось множество пуховиков разных форм, фасонов и размеров, в том числе и вся линейка размеров по проданному пуховику. Но по вышеуказанным обстоятельствам обмен покупателю и не предлагался, поскольку он ему не был нужен. Ответчик также обратил внимание суда на то, что истцом требование о неустойке заявлено неправомерно, на основании ст.23 Закона о защите прав потребителей, которая регулирует отношения при продаже товара ненадлежащего качества. В данном случае потребитель просил вернуть товар надлежащего качества. Кроме того, не признавая исковые требования, ответчик просил в случае, если суд вынесет решение в пользу истца, снизить размер расходов на оплату юридических услуг представителя до разумных пределов до 10 000 рублей. В результате ответчик просил суд отказать в иске в полном объеме.

Допрошенная в судебном заседании свидетель Евдокимова С.С. показала, что работает продавцом в магазине «Н.Е.Р.В.А» в ТРЦ «Аура». 26.11.2023 она находилась на смене. В этот день пришла девушка с возвратом пуховика. Продавец осмотрела пуховик и в кармане обнаружила сорванный товарный ярлык. Данное обстоятельство косвенно указывает на то, что товар был в употреблении. На данное обстоятельство девушка пояснила, что одевала пуховик всего один раз на работу. Продавец пояснила ей, что это и есть товар, бывший в употреблении. Она доложила о данном факте руководителю ИП Куценко А.А., которая сказала, что при таких обстоятельствах оснований для возврата пуховика нет. После этого, девушка попросила телефон руководителя и тоже общалась с ней по телефону. Обмен девушка не просила, сразу пришла с возвратом, основание возврата – не подошел и все. Про размер, фасон, форму пуховика девушка не говорила. Про то, что пуховик жесткий девушка указала уже в письменном заявлении. На предложение отразить в заявлении, что пуховик одевала только один раз на работу, девушка ответила, что указала то, что считает нужным.

Изучив материалы дела, заслушав истца, ее представителя, ответчика, свидетеля, суд пришел к следующим выводам.

Ответчик Куценко А.А. является индивидуальным предпринимателем, зарегистрированным в установленном законом порядке.

В соответствии с ч.1 ст.56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (ГПК РФ) каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В силу ст.67 ГПК РФ, суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств. Никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы. Суд оценивает относимость, допустимость, достоверность каждого доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимную связь доказательств в их совокупности.

В соответствии с п.28 постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе за причинение вреда, лежит на исполнителе.

К рассматриваемому спору суд применяет положения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1. В силу ст. 9 Федерального закона от 26.01.1996 N15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также правами, предоставленными потребителю Законом РФ "О защите прав потребителей" (далее Закона о защите прав потребителей).

В силу ст.4 Закона о защите прав потребителей продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

Согласно ст.13 Закона о защите прав потребителей за нарушение прав потребителей продавец несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Продавец освобождается от ответственности за неисполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло в следствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

В судебном заседании установлено и не оспаривается сторонами, что истцом 19.11.2023 в магазине ответчика ИП Куценко А.А. в г.Сургуте был приобретен товар женский пуховик «8030» стоимостью 11 300 рублей.

26.11.2023 потребитель обратился к ответчику с письменным заявлением о возврате, в котором указала, что принесла пуховик на возврат, так как он не подошел из-за жесткости, бирки и чек принесла с собой (л.д.13).

27.11.2023 ответчиком был дан письменный ответ о том, что ответчик отказывает в возврате денежных средств за пуховик, сославшись на ст.25 Закона о защите прав потребителя, так как покупатель признает факт носки изделия и возвращает товар с сорванным фабричным ярлыком (л.д.14).

Суть спора заключается в том, имел ли право потребитель требовать от продавца возврата денежных средств за приобретенный товар при вышеуказанных обстоятельствах.

В силу ст.25 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Указанная норма закона изначально закрепляет право покупателя в течение 14 дней с момента приобретения товара надлежащего качества обменять его на аналогичный товар, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Данной нормой потребителю не предоставлено право выбора: обмен или возврат товара. По смыслу закона обязанности продавца исполнить требование покупателя о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств должны предшествовать два условия: требование истца об обмене товара на аналогичный и отсутствие такого товара на день обращения.

В судебном заседании установлено, что истец сразу обратился в магазин с единственным требованием вернуть товар и денежные средства за него. При этом требование об обмене товара на аналогичный истцом не заявлялось. Данный факт подтвержден исследованными в ходе судебного разбирательства доказательствами: письменным заявлением истца о возврате товара, показаниями ответчика, свидетеля Евдокимовой С.С., а также показаниями самого истца.

В ходе судебного заседания истец так и не смогла вразумительно пояснить по каким критериям ей не подошел пуховик, то ли по размеру, то ли по форме, то ли по фасону, то ли из-за жесткости. При этом истец в своих показаниях сослалась на то, что купленный ею пуховик не стоит уплаченных за него денег, что есть пуховики других фирм, которые совершенно другого качества, в связи с чем она и решила его вернуть. При этом истец не возвращала пуховик как товар ненадлежащего качества.

Однако, ст.25 Закона о защите прав потребителя не предоставляет потребителю право обменять товар на аналогичный из-за его качественных характеристик. Поскольку по смыслу аналогичный товар будет того же качества.

Суд не принимает доводы представителя истца о том, что истец в письменном заявлении не просила вернуть деньги за товар, а просила сделать возврат, что подразумевает за собой обмен товара или его возврат. Данную позицию суд признает надуманной, не основанной на фактах, нацеленной на искажение обстоятельств дела. Более того, вопреки доводам представителя истец сама в судебном заседании пояснила, что под возвратом товара она не подразумевала безвозмездный возврат, она имела в виду возврат ей уплаченных за товар денежных средств. Кроме того, как было указано выше, истец пояснила, что не заявляла продавцу об обмене товара. При этом законом на продавца обязанность предлагать покупателю обмен товара также не возложена.

Таким образом по делу установлен факт заявления покупателем требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств без заявления требования об обмене товара, что свидетельствует о намерении расторгнуть договор в одностороннем порядке.

Между тем, обязанность продавца исполнить требование покупателя о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств при таких обстоятельствах законодательством не предусмотрена. Истец Канунникова Ю.Н. приобрела товар не дистанционным способом, осмотрела его и примеряла до заключения договора купли-продажи, выбрала его форму, фасон, цвет, проверила качество, ее устроила цена изделия.

Кроме того, несмотря на представленное истцом заключение эксперта от 12.12.2023 № 23-12-87, согласно которому изделие не имеет следов эксплуатации, суд соглашается с позицией ответчика о том, что потребителем не был сохранен товарный вид изделия, пломбы и фабричные ярлыки.

В судебном заседании были непосредственно исследованы пуховик, приобретенный истцом, на котором был сорван фабричный ярлык, а также другой аналогичный товар, с прикрепленным на нем фабричным ярлыком.

Оценивая представленные доказательства, суд исходит из того, что фабричный ярлык, прикреплен к новому изделию тесьмой и опломбирован специальной заводской пломбой. Кроме того, данный ярлык не носит исключительно рекламный характер, а содержит в себе всю информацию о товаре, его потребительских свойствах, стране происхождения, производителе. На ярлыке имеется маркировка, QR-код, при помощи которого изделие можно проверить на его подлинность в мобильном приложении «Честный знак».

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2019 года N 1956 «Об утверждении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении товаров легкой промышленности» (с изменениями и дополнениями), участники оборота товаров легкой промышленности в соответствии с утвержденными настоящим постановлением [Правилами](https://base.garant.ru/73367437/864555ffeda4c9e085e425f18677603c/#block_1000), с 1 января 2021 года осуществляют маркировку товаров средствами идентификации и вносят в информационную систему мониторинга сведения о маркировке товаров легкой промышленности, а также о вводе товаров легкой промышленности в оборот, их обороте и выводе из оборота. При этом в случае, если участники оборота товаров легкой промышленности наносят средства идентификации на потребительскую упаковку, или на товары легкой промышленности, или ярлык, или этикетку начиная с даты вступления в силу настоящего постановления, то с указанной даты они вправе представлять сведения о нанесении средств идентификации в информационную систему мониторинга.

Согласно п.46 Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации, утвержденных вышеуказанным постановлением Правительства РФ, средство идентификации наносится на товар, или на потребительскую упаковку, или этикетку, или ярлык методом, не допускающим отделения средства идентификации.

Таким образом, в данном конкретном случае, прикрепленный к товару при помощи пломбы фабричный ярлык, в том числе, помимо информации о номере модели, цвете и размере, содержит на себе маркировку в виде QR-кода как средство идентификации данного товара. Следовательно, данный фабричный ярлык является неотъемлемой частью самого товара, соответственно, отсутствие данного ярлыка, по мнению суда, безусловно влияет на товарный вид изделия в целом.

Оценивая в совокупности все вышеуказанные обстоятельства, суд приходит к выводу о том, что действиями ответчика права истца, как потребителя, нарушены не были, у потребителя отсутствовали законные основания требовать расторжения договора купли-продажи товара надлежащего качества и возврата уплаченных за него денежных средств.

Доказательств обратного суду не представлено.

На основании изложенного суд не находит законных оснований для удовлетворения исковых требований.

В связи с отказом в удовлетворении основного искового требования, отсутствуют основания и для удовлетворения производных от него требований, в том числе о взыскании судебных расходов.

Учитывая изложенное и руководствуясь ст.ст. 167, 194-199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

РЕШИЛ:

В удовлетворении исковых требований Канунниковой Юлии Николаевны, паспортные данные, к индивидуальному предпринимателю Куценко Анастасии Александровне, ИНН ..., о защите прав потребителя – отказать в полном объеме.

Разъяснить сторонам, что заявление о составлении мотивированного решения суда может быть подано в течение трёх дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании; в течение пятнадцати дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители не присутствовали в судебном заседании.

Решение может быть обжаловано в Сургутский городской суд Ханты-Мансийского автономного округа-Югры в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме, путём подачи апелляционной жалобы через мирового судью судебного участка № 2 Сургутского судебного района города окружного значения Сургута ХМАО-Югры.

Мотивированное решение составлено 22.05.2024.

Мировой судья М.Б. Бордунов

КОПИЯ ВЕРНА

Мировой судья судебного участка №2 Сургутского

судебного района города окружного значения Сургута

ХМАО-Югры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Б. Бордунов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

Подлинный документ находится в деле № 2-376-2602/24

Секретарь судебного заседания

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.И. Слесарева