

Защита прав потребителей при онлайн покупке товаров в



«ЕВРОСЕТЬ»

Презентация подготовлена: главным специалистом-экспертом ТО
Роспотребнадзора по ХМАО-Югре в г.Лангепасе и г. Покачи Кириченко
З.Р.

За период 2014-2016 год в адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи по «горячей линии» на продавца ООО «Евросеть Ритейл» поступило 10 обращений.

Суть нарушений одна: приобретение некачественного товара (сотовые телефоны, планшеты).

Однако, за указанный период, всего 3 из 10 обратившихся потребителей дошли до суда, с письменным ходатайством о привлечении специалистов территориального отдела для участия в суде с целью дачи заключения по делу.

Суть исковых требований:

- Взыскание уплаченной по договору суммы,
- Взыскание неустойки за нарушение срока удовлетворения требования потребителя,
- Взыскание компенсации морального вреда
- Взыскание штрафа за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке

Требования потребителей были удовлетворены, что подтверждает некачественное предоставление услуги юридическим лицом «Евросеть Ритейл».

Исходя из практики и отзывов потребителей на тех же просторах сети Интернет, продавец чаще всего заботиться о своей репутации, пытаясь урегулировать спорные вопросы в досудебном порядке в крайнем случае путем мирового соглашения, заключённого сторонами в ходе рассмотрения дела в первой инстанции.

Но, не смотря на это, и судебной практики очень много, так, например:

28.04.2016 Арутюнян Г.Н. купила в интернет-магазине Евросеть на сайте euroset.ru сотовый телефон Apple iPhone 5S 16Gb Silver по цене 23 490 рублей. При включении телефона и ознакомлении с ним, потребителя не устроило наличие не удаляемых рекламных приложений, о чем на сайте и в инструкции информация отсутствовала.

05.05.2016 Арутюнян Г.Н. обратилась к продавцу с письменным заявлением о возврате денежных средств, уплаченных за товар, приложив к заявлению чек об оплате. В ответ продавец сообщил о невозможности удовлетворения заявления, поскольку отсутствует индивидуальный идентификационный номер товара. После чего потребитель вновь обратилась к продавцу с заявлением, приложив товарный чек. Продавец отказал в удовлетворении заявления, указав, что телефон является товаром, не подлежащим возврату.

В последующем потребитель обратилась в Пермскую региональную общественную организацию «Пермский региональный центр защиты прав потребителей», с целью представления интересов потребителя Арутюнян в суде.

«Пермский региональный центр защиты прав потребителей», вышел с иском к Обществу с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» о защите прав потребителя, с требованием: взыскании уплаченной по договору суммы в размере 23 490 руб.; неустойки за нарушение срока удовлетворения требования потребителя, компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей, штрафа за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке.

Согласно решения Мирowego судьи судебного участка №3 Дзержинского судебного района г. Перми Пермского края, исковые требования Пермской региональной общественной организации «Пермский региональный центр защиты прав потребителей» в интересах Арутюнян к Обществу с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» о защите прав потребителя: взыскании уплаченной по договору суммы в размере 23 490 руб.; неустойки за нарушение срока удовлетворения требования потребителя, компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей, штрафа за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке, удовлетворить. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Арутюнян уплаченную за товар денежную сумму в размере 23 490 руб. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Арутюнян неустойку за нарушение срока удовлетворения требования потребителя в размере 21 141 руб. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Арутюнян в счет компенсации морального вреда 5 000 рублей. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Арутюнян штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке в размере 12407 руб. 75 коп. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Пермской региональной общественной организации «Пермский региональный центр защиты прав потребителей» штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке в размере 12407 руб. 75 коп. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» государственную пошлину в размере 1689 руб. в доход местного бюджета.

Дело № 2-3528/2016

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ

г. Пермь 26 сентября 2016 года Мировой судья судебного участка №3 Дзержинского судебного района г. Перми Пермского края Зорина О.В., при секретаре Кармановой Ю.С., с участием представителя Пермской региональной общественной организации «Пермский региональный центр защиты прав потребителей» - Ризбанова К.Ф.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Пермской региональной общественной организации «Пермский региональный центр защиты прав потребителей» в интересах Арутюнян к Обществу с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» о защите прав потребителя: взыскании уплаченной по договору суммы в размере 23 490 руб.; неустойки за нарушение срока удовлетворения требования потребителя, компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей, штрафа за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке,

у с т а н о в и л :

Пермская региональная общественная организация «Пермский региональный центр защиты прав потребителей», действуя в интересах Арутюнян, обратилась в суд с иском к Обществу с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» о защите прав потребителя: взыскании уплаченной по договору суммы в размере 23 490 руб.; неустойки за нарушение срока удовлетворения требования потребителя, компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей, штрафа за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке.

В обоснование требований указано, что 28.04.2016 Арутюнян Г.Н. купила в интернет-магазине Евросеть на сайте euroset.ru сотовый телефон Apple iPhone 5S 16Gb Silver по цене 23 490 рублей. При включении телефона и ознакомлении с ним, потребителя не устроило наличие не удаляемых рекламных приложений, о чем на сайте и в инструкции информация отсутствовала.

05.05.2016 Арутюнян Г.Н. обратилась к продавцу с письменным заявлением о возврате денежных средств, уплаченных за товар, приложив к заявлению чек об оплате. В ответ продавец сообщил о невозможности удовлетворения заявления, поскольку отсутствует индивидуальный идентификационный номер товара. После чего потребитель вновь обратилась к продавцу с заявлением, приложив товарный чек. Продавец отказал в удовлетворении заявления, указав, что телефон является товаром, не подлежащим возврату.

Поскольку товар был приобретен дистанционным способом, внешний вид товара и его потребительские свойства были сохранены, истец полагает, что на основании ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей Арутюнян Г.Н. имела право вернуть товар и получить уплаченные за него денежные средства.

Так как требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы в добровольном порядке продавцом удовлетворено не было, с ответчика подлежит взыскание неустойка, начиная с 28.06.2016, поскольку факт повторного обращения с заявлением имел место - 17.06.2016. Поскольку отказ в возврате денежных средств ответчиком причинил потребителю нравственные страдания в виде переживаний и расстройства, связанных с невозможностью приобрести другой товар, с ответчика подлежит взысканию компенсация морального вреда в размере 5000 руб. Представитель Пермской региональной общественной организации «Пермский региональный центр защиты прав потребителей» - Ризбанов К.Ф., действующий на основании доверенности, на удовлетворении исковых требований настаивал в полном объеме. Полагает, что со стороны ответчика имело место нарушение прав потребителя, которые должны быть восстановлены в судебном порядке. Дополнительно пояснил, что товар был заказан Арутюнян Г.Н. по интернету, доставлен курьером. Против вынесения по делу заочного решения представитель Ризбанов К.Ф. не возражал.

Истец Арутюнян Г.Н. в судебное заседание не явилась, извещена надлежащим образом, представила письменное ходатайство о рассмотрении дела в ее отсутствие. Ответчик - ООО «Евросеть-Ритейл» о времени и месте судебного заседания извещено надлежащим образом, представителя не направило, ходатайств об отложении рассмотрения дела не заявлено, письменного отзыва не направлено. В соответствии с ч.1 ст.233 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее ГПК РФ) в случае неявки в судебное заседание ответчика, извещенного о времени и месте судебного заседания, не сообщившего об уважительных причинах неявки и не просившего о рассмотрении дела в его отсутствие, дело может быть рассмотрено в порядке заочного производства. С учетом мнения представителя истца, судом определено рассмотреть дело в отсутствие представителя ответчика в порядке заочного производства. Исследовав письменные материалы дела, оценив доказательства в их совокупности, суд приходит к выводу о том, что требования Пермской региональной общественной организации «Пермский региональный центр защиты прав потребителей» в интересах Арутюнян к Обществу с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» о защите прав потребителя являются обоснованными и подлежат удовлетворению по следующим основаниям.

Согласно п. 2 ст. 497 Гражданского кодекса Российской Федерации договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара). Аналогичные положения содержатся в п. 1 ст. 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Согласно ст. 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара (п.3). Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (п.4). Судом установлено, что 28.04.2016 Арутюнян Г.Н. купила в интернет-магазине ООО «Евросеть-Ритейл» через сайт euroset.ru сотовый телефон Apple iPhone 5S 16Gb Silver по цене 23 490 рублей (л.д. 15). Товар доставлен курьером. 05.05.2016 Арутюнян Г.Н. направила продавцу письменное заявление о возврате товара, указав, что в купленном ею телефоне имеются приложения, установленные в качестве рекламы, которые занимают много памяти в телефоне и которые она не смогла удалить, обратила внимание, что ни в инструкции к телефону, ни на сайте об этом написано не было (л.д. 12). 17.05.2016 ООО «Евросеть-Ритейл» направило Арутюнян Г.Н. ответ, в котором указало, что принять решение по заявлению не представляется возможным в связи с тем, что в заявлении не указан индивидуальный идентификационный номер товара и не приложен документ, подтверждающий факт заключения договора купли-продажи, предложено представить копию кассового чека (л.д. 14). 10.06.2016 Арутюнян Г.Н. вновь направила продавцу письменное заявление о возврате товара с запрашиваемыми документами, в котором просила вернуть деньги, уплаченные за телефон, указала, что направляла копию товарного чека и копию кассового чека с первоначальным заявлением (л.д. 15).

Заявление получено ООО «Евросеть-Ритейл» 17.06.2016 (л.д. 16). 25.06.2016 Арутюнян Г.Н. был дан ответ ООО «Евросеть-Ритейл» об отказе в удовлетворении заявления со ссылкой на ст. 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 №55 (л.д. 17).

В товарном чеке от 28.04.2016 имеется стандартная запись о том, что с правилами обмена и возврата товара, сообщенными продавцом, и размещенными на сайте, потребитель ознакомлен и согласен. При этом доказательств, свидетельствующих о том, что информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества была предоставлена Арутюнян Г.Н. в письменной форме в момент доставки товара, в материалы дела не представлено. Поскольку товар был приобретен потребителем посредством заказа на сайте через интернет, согласно "Правил продажи товаров дистанционным способом", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612, и ст. 26.1 Закона N 2300-1 от 7 февраля 1992 года "О защите прав потребителей" рассматриваемый способ заключения розничного договора купли-продажи является дистанционным, так как при заключении такого договора потребитель не имеет возможности непосредственно ознакомиться с товаром. Из чего следует, что при отсутствии у товара индивидуально-определенных свойств, сохранения товарного вида и его потребительских свойств, потребитель имеет безусловное право на отказ от товара, приобретенного дистанционным способом. Арутюнян Г.Н. приобрела товар дистанционным способом, с заявлением об отказе от товара надлежащего качества обратилась в течение семи дней после его передачи (п.4 ст. 26.1 Закон о защите прав потребителей РФ), поэтому оснований для отказа в удовлетворении заявления потребителя у ответчика не имелось.

Доказательств, свидетельствующих о том, что на момент обращения Арутюнян Г.Н. к ответчику с заявлением об отказе от товара, не были сохранены его товарный вид или потребительские свойства, равно как и доказательств, свидетельствующих о том, что проданный Арутюнян Г.Н. сотовый телефон имел индивидуально-определенные свойства и мог быть использован исключительно приобретающим его потребителем, в материалы дела не представлено. На нарушение потребителем порядка или срока возврата товара надлежащего качества в ответах на заявления Арутюнян Г.Н. не указано. Согласно ст. 22 Закона о защите прав потребителей требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. В соответствии с п.1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков 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. Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы на момент рассмотрения дела не удовлетворено, поэтому требования истца о взыскании неустойки также подлежат удовлетворению. Поскольку в исковом заявлении период начисления неустойки определен с 28.06.2016, то есть по истечении 10 дней с момента получения ответчиком повторного заявления Арутюнян Г.Н. о возврате уплаченной за товар денежной суммы (17.06.2016+10 дней), суд принимает решение по заявленным требованиям, и рассчитывает неустойку за период с 28.06.2016 по 26.09.2016, что составляет $(234,90 * 90 = 21141)$ 21 141 руб.

В соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» 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. Как следует из 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. Так как вина ответчика в нарушении прав истца как потребителя установлена, требование о компенсации морального вреда заявлено на законных основаниях, размер компенсации морального вреда, предъявленный ко взысканию отвечает требованиям разумности и справедливости и подлежит компенсации в заявленной сумме, то есть 5000 рублей.

В силу ч. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "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. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам. В защиту интересов истца Арутюнян Г.Н. выступает Пермская региональная общественная организация «Пермский региональный центр защиты прав потребителей», в связи с чем с ООО «Евросеть-Ритейл» в пользу данной организации подлежит взысканию пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа. В соответствии с ч.1 ст.103 ГПК РФ государственная пошлина, от уплаты которой истец был освобожден, взыскивается с ответчика, не освобожденного от ее уплаты пропорционально удовлетворенной части исковых требований. В этом случае взысканные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены, а государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации. Поскольку истец, как потребитель, на основании статьи 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» был освобожден от уплаты государственной пошлины при подаче иска, государственная пошлина подлежит взысканию с ответчика в местный бюджет, в соответствии со статьей 103 ГПК РФ. Руководствуясь ст. 194 - 199, ст. ст. 233- 235 ГПК РФ, мировой судья

р е ш и л:

Исковые требования Пермской региональной общественной организации «Пермский региональный центр защиты прав потребителей» в интересах Арутюнян <ФИО1> к Обществу с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» о защите прав потребителя: взыскании уплаченной по договору суммы в размере 23 490 руб.; неустойки за нарушение срока удовлетворения требования потребителя, компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей, штрафа за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке, удовлетворить. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Арутюнян <ФИО1> уплаченную за товар денежную сумму в размере 23 490 руб. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Арутюнян <ФИО1> неустойку за нарушение срока удовлетворения требования потребителя в размере 21 141 руб. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Арутюнян <ФИО1> в счет компенсации морального вреда 5 000 рублей. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Арутюнян <ФИО1> штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке в размере 12407 руб. 75 коп. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» в пользу Пермской региональной общественной организации «Пермский региональный центр защиты прав потребителей» штраф за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке в размере 12407 руб. 75 коп. Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Евросеть-Ритейл» государственную пошлину в размере 1689 руб. в доход местного бюджета. Ответчик вправе подать в суд, принявший заочное решение, заявление об отмене этого решения в течение 7 дней со дня вручения ему копии этого решения. Заочное решение может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Дзержинский районный суд г. Перми в течение месяца по истечении срока подачи ответчиком заявления об отмене этого решения суда, а в случае, если такое заявление подано, - в течение месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления. Мировой судья Зорина О.В.

Выводы

способы защиты прав потребителей, воспользовавшихся приобретением товаров дистанционным способом и приобретающих некачественный товар, практически ничем не отличается от способа защиты прав потребителей в обычном магазине (салоне связи).

Никто не застрахован от приобретения некачественного товара, онлайн или оффлайн магазинов, но главное, чтобы каждый потребитель знал и понимал свои права и пользовался ими

Мы, специалисты ТО Роспотребнадзора, призваны помочь, качественно проконсультировать граждан (потребителей), при необходимости принять участие в суде, с целью дачи заключения по делу.