

ВЕРХОВНЫЙ СУД  
РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

судья Цыденова Н.М.

дело 33-903/2021

УИД 04RS0018-01-2020-004288-19

поступило 10 февраля 2021г.

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

г. Улан-Удэ

3 марта 2021 года

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Республики Бурятия в составе:

председательствующего судьи Урмаевой Т.А.

судей коллегии Вагановой Е.С., Нимаевой О.З.

при секретаре Гетмановой А.Ю.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению Сухоруковой Марии Викторовны к Арутюнян Сусанне Саргисовне о взыскании денежных средств, к Сутемьевой Евгении Иннокентьевне о взыскании компенсации морального вреда,

по апелляционной жалобе ответчика Арутюнян С.С. на решение Октябрьского районного суда г.Улан-Удэ от 11 декабря 2020 года, которым постановлено:

Исковые требования Сухоруковой Марии Викторовны к Арутюнян Сусанне Саргисовне о взыскании денежных средств удовлетворить.

Взыскать с Арутюнян Сусанны Саргисовны в пользу Сухоруковой Марии Викторовны- 8 000 руб. за некачественно оказанную парикмахерскую услугу, неустойку в размере 8 000 руб., штраф в размере 50 % от взысканной суммы в размере 4 000 руб., компенсацию морального вреда за некачественно оказанную услугу в размере 1 000 руб.

Исковые требования Сухоруковой Марии Викторовны к Сутемьевой Евгении Иннокентьевне о взыскании компенсации морального вреда оставить без удовлетворения.

Заслушав доклад судьи Нимаевой О.З., ознакомившись с материалами дела, обсудив доводы жалобы, возражения, заслушав участников процесса,

УСТАНОВИЛА:

Обращаясь в суд с иском о защите прав потребителя, Сухорукова М.В. просит взыскать с Арутюнян С.С. 8000 руб. за некачественно оказанную парикмахерскую услугу, неустойку в размере 8000 руб., штраф в размере 50 % от взысканной суммы, компенсацию морального вреда в размере 20000 руб.

Определением суда к участию в деле в качестве соответчика привлечена Сутемьева Е.И.

Исковые требования мотивированы тем, что 18.01.2020 г. истец обратилась за оказанием парикмахерских услуг к мастеру Арутюнян С.С. в салон «<...>», расположенный по адресу: г.Улан-Удэ, ул.Жердева, <...>. Ответчик предложила истцу произвести обесцвечивание корней волос, затем лечение волос техникой «шелковая нанопластика» и тонирование волос по указанному истцом тону «блонд пепельный». После первого обесцвечивания и тонирования волос требуемый цвет не получился. Парикмахер согласилась переделать работу. В процессе обесцвечивания и покраски у истца появилось сильное жжение и зуд волосистой части головы. После окончания процедур денежные средства в размере 8000 руб. за работу были переведены через мобильный банк. Когда стала пересаживаться на стул к маникюрсту, поскользнувшись, упала на пол. В результате падения почувствовала сильные боли в районе копчика, обратилась в травмпункт, где поставили диагноз – закрытый перелом копчика без смещения. Было назначено лечение, которое проходило в течение 2 месяцев. Через 2 дня после оказания услуг по окраске волосы изменили цвет, усилилось выпадение волос, был небольшой ожог волосистой части головы. Истец обратилась к ответчику с заявлением о возврате денежных средств за оказание некачественных услуг и компенсации морального вреда из-за перелома копчика и испорченных волос. Арутюнян отказалась возмещать причиненный вред.

Истец Сухорукова М.В. в судебное заседание не явилась. Ее представитель по доверенности Копелева Е.С. просила удовлетворить иск. Пояснила, что ответчик Арутюнян С.С. оказала некачественные парикмахерские услуги, поэтому должна вернуть деньги, выплатить неустойку и штраф. С Сутемьевой Е.И.

просит взыскать компенсацию морального вреда в размере 200 000 руб., так как она не обеспечила необходимые условия безопасности для клиентов парикмахерской «<...>».

Ответчик Арутюнян С.С. возражала против иска. Пояснила, что оказала истцу парикмахерские услуги надлежащего качества. С первого раза не удалось тонирование волос, поэтому она переделала работу. После повторного тонирования был получен идеальный цвет волос. После этого была сделана процедура для восстановления структуры волос и кожи головы. Претензия о ненадлежащем качестве услуг подана спустя значительное время, ... В доказательство некачественно оказанной услуги представлены фотографии без указания дат, показаниями свидетеля – парикмахера, который не является экспертом. В доказательство своих требований истец должна была предоставить медицинскую экспертизу, если причинен вред здоровью, а также экспертизу качества услуг салона-парикмахерской. Такие мероприятия истцом произведены не были. Причинно-следственную связь между оказанием парикмахерской услуги и ухудшением состояния волос и кожи головы истца не усматривает.

Представитель ответчика по доверенности Цыренжапова М.С. возражала против удовлетворения иска.

Ответчик Сутемьева Е.И. в судебное заседание не явилась.

Представитель ответчика Сутемьевой по доверенности Корытов Е.А. с исковыми требованиями не согласился, пояснив, что причинение вреда здоровью истца произошло из-за ее небрежности и крайней неосторожности.

Судом постановлено указанное решение.

В апелляционной жалобе Арутюнян С.С. просит об отмене решения, ссылаясь на недоказанность утверждаемых истцом фактов. После оказания парикмахерских услуг через два дня уже после посещения другого парикмахера истец отправила фотографии волос, которые невозможно идентифицировать, лично к ней не явилась. Суд незаконно возложил на нее обязанность по доказыванию того, что волосы истца изменили цвет после приемки-сдачи услуги. Доводы истца об усилении выпадения волос, ожоге волосистой части головы не подтверждены, не оказано наличие причинно-следственной связи между ее действиями и наступившими последствиями. Эти обстоятельства могли быть подтверждены только заключениями экспертиз: судебно-медицинской и экспертизой качества услуг.

В суде апелляционной инстанции Арутюнян С.С., ее представитель Цыренжапова М.С. доводы жалобы поддержали.

Истец Сухорукова М.В., ее представитель Копелева Е.С. возражали против отмены решения по доводам жалобы.

Ответчик Сутемьева Е.И. в суд не явилась.

Изучив материалы гражданского дела, выслушав участников процесса, обсудив доводы апелляционной жалобы, проверив законность решения суда в соответствии с положениями ч. 1 ст. 327-1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в пределах доводов жалобы, судебная коллегия приходит к следующим выводам.

Статьей 1095 ГК Российской Федерации вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

В соответствии с ч. 2 ст. 1096 ГК Российской Федерации вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем).

В соответствии со ст. 1098 ГК Российской Федерации продавец или изготовитель товара, исполнитель работы или услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

В пп. 1 и 2 ст. 4 Закона "О защите прав потребителей" установлено, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. 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.

Статьей 7 Закона "О защите прав потребителей" закреплено право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).

Как установлено судом и следует из материалов дела, ... ответчиком Арутюнян С.С. в помещении салона-парикмахерской «<...>» была оказана Сухоруковой М.В. услуга по окрашиванию волос и их восстановлению по цене 8 000 руб.

Ссылаясь на некачественно оказанную услугу, поскольку волосы в течение двух дней изменили цвет, стали выпадать, истец обратилась с претензией к мастеру Арутюнян С.С., которая не предприняла каких-либо мер для устранения недостатков оказанной услуги. ... истец вновь обратилась к ответчику с просьбой выплатить денежную сумму, оплаченную за некачественно оказанную услугу, однако деньги в добровольном порядке возвращены не были.

Разрешая спор, суд, исходя из того, что ответчиком нарушено право истца Сухоруковой М.В., как потребителя некачественно оказанной услуги на возврат уплаченной денежной суммы, пришел к выводу о частичном удовлетворении иска.

Решение оспорено ответчиком Арутюнян С.С. в части взыскания с нее денежных средств.

Судебная коллегия с выводами суда первой инстанции соглашается, полагает их законными, основанными на правильном применении и толковании норм действующего законодательства.

Выводы суда подробно и убедительно мотивированы в решении, соответствуют содержанию доказательств, собранных и исследованных в соответствии со ст. ст. 56, 67 ГПК РФ, и не вызывают у судебной коллегии сомнений в их законности и обоснованности.

В соответствии с частью 1 статьи 779 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Частью 1 статьи 4 Закона Российской Федерации от ... N 2300-1 "О защите прав потребителей" установлено, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Согласно части 1 статьи 29 настоящего Закона потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Согласно ст. 14 Закона "О защите прав потребителей" предусмотрено, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

В силу п. 1 ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и 4 ст. 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В силу п. 3 ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", за нарушение предусмотренных сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 настоящего Закона.

Согласно абз. 5 п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

В п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от ... N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда" разъяснено, что под моральным вредом понимаются

нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.), или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина.

Моральный вред, в частности, может заключаться в нравственных переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы, раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий и др.

Размер компенсации морального вреда в настоящем случае определен судом, исходя из конкретных обстоятельств дела, с учетом требований разумности и справедливости.

Исходя из вышеуказанного, выводы суда, вопреки доводам жалобы, соответствуют обстоятельствам дела, являются правильными и мотивированными, нарушений норм права не допущено.

Доказательств того, что услуга была оказана другим лицом, что волосы истца изменили цвет по иным причинам, ответчиком Арутюнян С.С. в соответствии со ст. 56 ГПК РФ, не представлено.

Из положений законодательства о защите прав потребителей следует, что при отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан выполнить работу, оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

В суде апелляционной инстанции ответчик пояснила, что результаты работы по обесцвечиванию корней волос, их тонированию и лечению техникой «шелковая нанопластика» по указанному истцом тону «блонд пепельный» должны сохраняться в течение месяца. При этом, ответчиком не приведены доказательства того, что истцом не осуществлялся должный уход за окрашенными волосами, либо использовались средства, которые не подлежали применению или ухудшение качества волос произошло в результате действий иного мастера-парикмахера. После обращения потребителя с претензией об оказании некачественной услуги ответчик не провела экспертизу, не обращалась к специалистам, не заявляла такие ходатайства и в ходе рассмотрения дела судом. Кроме того, ответчик не оспаривала, что в ходе оказания услуги ей пришлось дважды производить окрашивание волос клиента, поскольку сначала требуемый результат не был достигнут.

Довод жалобы о том, что волосы истца изменили цвет после приемки-сдачи услуги и производства оплаты, не имеют правового значения для разрешения спора и подлежат отклонению, поскольку существенные недостатки выполненной работы были обнаружены потребителем спустя два дня после оказанной услуги. В данном случае потребитель Сухорукова М.В. воспользовалась своим правом отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) в установленные законом сроки.

Иных доводов и обстоятельств, способных повлиять на существо принятого по делу решения, апелляционная жалоба не содержит. Учитывая требования закона и установленные судом обстоятельства, суд правильно разрешил возникший спор, выводы суда первой инстанции соответствуют собранным по делу доказательствам и оснований для признания их неправильными судебной коллегией не установлено.

Руководствуясь ст. ст.328,329 ГПК РФ, судебная коллегия

определила:

Решение Октябрьского районного суда г. Улан-Удэ от 11 декабря 2020 года оставить без изменения, апелляционную жалобу – без удовлетворения.

Председательствующий:

Судьи:

