

Судья Данилина Е.А.  
Гр.дело №33-4144/19

## АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

28 февраля 2019 года

г. Москва

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Ефимовой И.Е.,  
судей Родиной Т.В., Смирновой Ю.А.,  
при секретаре \*\*\*В.С.,  
заслушав в открытом судебном заседании по докладу судьи Родиной Т.В.  
дело по апелляционной жалобе истца \*\*\* Л.Н. на решение Бутырского районного суда г. Москвы от 10 октября 2018 года, которым постановлено:

В удовлетворении исковых требований \*\*\* Ларисы Николаевны к Обществу с ограниченной ответственностью Салон красоты «\*\*\*» о компенсации морального вреда отказать.

### УСТАНОВИЛА:

Истец \*\*\* Л.Н. обратилась в суд с иском к ООО Салон красоты «\*\*\*» и просила взыскать с ответчика в ее пользу компенсацию морального вреда в размере 50 000 рублей 00 копеек, а также штраф в размере 50% от присужденной судом суммы за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения ее требований, мотивируя свои требования тем, что ответчик отказал ей в оказании маникюрных услуг, данный отказ она просила признать незаконным и компенсировать ей моральный вред за отказ в обслуживании, считая нарушенными свои права как потребителя.

Истец \*\*\* Л.Н. в судебное заседание явилась, заявленные требования поддержала, настаивала на их удовлетворении.

Представитель ответчика Должецкая Е.В. в судебное заседание явилась, заявленные требования не признала, возражала против их удовлетворения, указав, что 05 февраля 2017 года \*\*\* Л.Н. надлежащим образом были оказаны услуги по окрашиванию и стрижке волос, которые она оплатила, однако впоследствии, придя в салон поздно вечером, высказала претензию к качеству работы и просила вернуть уплаченные денежные средства, которые были ей возвращены во избежание конфликтной ситуации. 22 мая 2018 года \*\*\* Л.Н. обратилась к ответчику за оказанием маникюрных услуг, в чем ей было отказано и разъяснено, что у мастера весь день занят и ей необходимо обратиться за оказанием услуги по предварительной записи.

Судом постановлено указано выше решение, об отмене которого по доводам апелляционной жалобы просит истец \*\*\* Л.Н.

Истец \*\*\* Л.Н. в заседании судебной коллегии явилась, доводы апелляционной жалобы поддержала, просила решение суда отменить как незаконное.

Представитель ответчика ООО Салон красоты «\*\*\*» по доверенности и ордеру адвокат Должецкая Е.В. в заседании судебной коллегии возражала против доводов апелляционной жалобы, полагала решение суда законным и обоснованным.

Изучив материалы дела, выслушав истца, представителя ответчика, обсудив доводы апелляционной жалобы, судебная коллегия находит решение суда подлежащим отмене.

Как установлено судом первой инстанции, 22 мая 2018 года \*\*\* Л.Н. обратилась в ООО Салон красоты «\*\*\*» для получения маникюрных услуг, в чем сотрудниками ответчика ей было отказано.

В тот же день \*\*\* Л.Н. обратилась в ООО Салон красоты «\*\*\*» с претензией о возмещении ей морального вреда.

Представитель ответчика в ходе судебного разбирательства пояснила, что 05 февраля 2017 года \*\*\* Л.Н. обратилась в салон и попросила оказать ей услуги по окраске и стрижке волос, что и было сделано мастером, после чего клиент оплатила услуги и ушла в хорошем настроении. По истечении небольшого количества времени \*\*\* Л.Н. вернулась в салон и стала требовать вернуть ей уплаченные денежные средства за некачественно оказанные услуги по стрижке и окраске. Во избежание конфликтной ситуации, администратор салона вернула \*\*\* Л.Н. уплаченные денежные средства в размере 3 500 рублей 00 копеек, о чем последней была составлена соответствующая расписка. 22 мая 2018 года \*\*\* Л.Н. вновь обратилась в салон с просьбой

оказать ей услугу «маникюр», однако ей было сообщено о загруженности работавшего в тот день мастера по маникюру, в связи с чем администратор была вынуждена отказать \*\*\* Л.Н. в обслуживании, при этом она разъяснила, что на данную услугу ведется предварительная запись.

Отказывая в удовлетворении исковых требований, суд первой инстанции исходил из того, что к мастеру маникюра ведется предварительная запись, поскольку \*\*\* Л.Н. при обращении в ООО Салон красоты «\*\*\*» для получения услуги «маникюр» предварительно записана не была, при этом весь день у мастера маникюра был занят ранее записавшимися клиентами, что подтверждается выпиской из журнала (л.д. 67) и, пришел к выводу, что ответчик правомерно отказал истцу в обслуживании, в связи с чем, права \*\*\* Л.Н. ООО Салон красоты «\*\*\*» нарушены не были.

Согласно ч.1 ст.195 ГПК РФ решение суда должно быть законным и обоснованным.

В соответствии с ч.4 ст.198 ГПК РФ, в мотивировочной части решения суда должны быть указаны обстоятельства дела, установленные судом; доказательства, на которых основаны выводы суда об этих обстоятельствах; доводы, по которым суд отвергает те или иные доказательства; законы, которыми руководствовался суд.

Как разъяснил Пленум Верховного Суда РФ от 19 декабря 2003 г. №23 «О судебном решении», решение является законным в том случае, когда оно вынесено при точном соблюдении норм процессуального права и в полном соответствии с нормами материального права, которые подлежат применению к данному правоотношению, или основано на применении в необходимых случаях аналогии закона или аналогии права (ч.4 ст.1, ч.3 ст.11 ГПК РФ).

Решение является обоснованным тогда, когда имеющие значение для дела факты подтверждены исследованными судом доказательствами, удовлетворяющими требованиям закона об их относимости и допустимости, или обстоятельствами, не нуждающимися в доказывании (статьи 55, 59-61, 67 ГПК РФ), а также тогда, когда оно содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов.

Согласно основам гражданского процесса, деятельность суда должна заключаться в даче правовой оценки заявленным требованиям лица, обратившегося за судебной защитой, и в создании необходимых условий для объективного и полного рассмотрения дела.

Требованиям закона обжалуемое решение не отвечает, поскольку при вынесении решения судом нарушены нормы материального права, а выводы суда первой инстанции, изложенные в решении, не соответствуют обстоятельствам дела.

В соответствии с ч. 1 ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

В соответствии со ст. 426 ГК РФ публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.). Коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами.

Отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.

В случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации, а также уполномоченные Правительством Российской Федерации федеральные органы исполнительной власти могут издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров ( типовые договоры, положения и т.п.).

В соответствии с абз. 2 ч. 2 ст. 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

В соответствии с положениями Правил бытового обслуживания населения в РФ № 1025 от 15.08.1997 года, настоящие Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий работы (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Настоящие Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг (п.1).

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором (п.23).

Как следует из материалов дела и установлено судом первой инстанции, 22 мая 2018 года ответчиком было отказано истцу в оказании услуг «маникюр», что не оспаривалось ответчиком в ходе рассмотрения дела в суде первой инстанции.

Однако, вывод суда о том, что услуга не была оказана в связи с занятостью мастера, основан на неправильном установлении обстоятельств, имеющих значение для дела.

Из материалов дела следует, что после отказа в предоставлении истцу маникюрных услуг, она обратилась к ответчику с претензией, которая в тот же день была получена администратором салона Дуброво Н.А.

25.05.2018г. за подписью генерального директора салона Яворской А.А. истцу направлен ответ, из которого следует, что дальнейшее обслуживание \*\*\* Л.Н. в салоне возможно исключительно после оплаты долга и принесения личных извинений мастеру-парикмахеру, оказавшему услуги \*\*\* Л.Н. по окрашиванию волос 05.02.2017г. (л.д.33-34).

Возражая против требований истца, ответчик в письменных возражениях так же указывает, что после произошедшего 05.02.2017г. инцидента с истцом, при обращении за оказанием услуги «маникюр» 22.05.2018г. ей напомнили о необходимости оплатить оказанные ранее качественные услуги по окрашиванию волос и стрижке, при отказе в оплате, истцу было отказано в оказании маникюрной услуги и рекомендовано обратиться в «Студию маникюра».

Как усматривается из копии журнала предварительной записи, к мастеру маникюра Анне 22.05.2018г. имелась запись на 10:00; 13:00; 15:30; 17:40.

Из материалов дела так же усматривается и не отрицалось стороной ответчика, что клиент, записанный на оказание маникюрных услуг на 10:00 22.05.2018г., опаздывал, и истцу было предложено прийти в салон для оказания услуги.

Таким образом, из материалов дела достоверно следует, что между сторонами имелись конфликтные отношения, услуга «маникюр», которая осуществляется ответчиком, \*\*\* Л.Н. 22.05.2018г. оказана не была по причинам не связанным с невозможностью предоставления таковой.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которых она основывает свои требования либо возражения.

Обстоятельств, которые бы освобождали ответчика от ответственности за отказ в предоставлении маникюрных услуг не установлено.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «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.

Согласно разъяснениям, данным в п. 45 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Факт нарушения ответчиком прав истца как потребителя отказом в предоставлении маникюрных услуг 22 мая 2018 года установлен в ходе судебного разбирательства, в связи с чем, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию компенсация морального вреда.

Учитывая степень нравственных страданий истца, связанных с нарушением прав потребителя, требования разумности и справедливости, судебная коллегия с учетом всех обстоятельств, подлежащих

установлению по настоящему делу, и в соответствии с требованиями закона о разумности и справедливости определяет размер компенсации в сумме 400 руб.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» взысканию в пользу истца подлежит штраф в размере 200 руб., поскольку в добровольном порядке требования истца удовлетворены не были.

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию государственная пошлина, от уплаты которой при подаче иска была освобождена истец, в доход бюджета г. Москвы в размере 300 рублей.

При таких обстоятельствах решение суда об отказе в удовлетворении требований \*\*\* Л.Н. нельзя признать законным, поскольку оно постановлено без учета юридически значимых обстоятельств, имеющих значения для правильного разрешения дела, и оно подлежит отмене с вынесением нового решения о частичном удовлетворении заявленных исковых требований.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 327, 328, 329, 330 ГПК РФ, судебная коллегия,

**ОПРЕДЕЛИЛА:**

решение Бутырского районного суда г. Москвы от 10 октября 2018 года отменить.

Исковые требования \*\*\* Ларисы Николаевны удовлетворить частично.

Взыскать с ООО Салон красоты «\*\*\*» в пользу \*\*\* Ларисы Николаевны в счет компенсации морального вреда 400 рублей, штраф в размере 200 рублей.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с ООО Салон красоты «\*\*\*» государственную пошлину в доход бюджета города Москвы в размере 300 рублей.

**Председательствующий:**

**Судьи:**