Дело №2-29-719/2023

**Р Е Ш Е Н И Е**

**Именем Российской Федерации**

дата адрес

 Мировой судья судебного участка №29 Бахчисарайского судебного района (адрес) адрес, расположенного по адресу: адрес, Черкашин А.Ю., при секретаре судебного заседания Горшковой Е.Г., рассмотрев в открытом судебном заседании в адрес гражданское дело по исковому заявлению Демидовой Валерии Николаевны к индивидуальному предпринимателю Фомкиной Ольге Михайловне, третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора Межрегиональное управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по адрес и адрес, о защите прав потребителей, взыскания неустойки, штрафа, морального вреда,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратилась к мировому судье с иском, с последующим уточнением исковых требований, к ИП Фомкина Ольга Михайловна о защите прав потребителей о взыскании денежной суммы в размере 11 500,00 руб. за некачественно оказанную услугу, неустойки в размере 11 500 руб., понесённые расходы за получение письма РНКБ Банк (ПАО) адрес от дата исх. № 06032-ИСХ в размере 400,00руб, штраф, в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ от дата N 2300-I "О защите прав потребителей" в размере 11 700,00 руб., компенсации морального вреда в размере 250 000, 00 руб.

В обоснование иска истец указала, что она дата обратилась в салон «Монахиня», который располагается по адресу: адрес, за консультацией по поводу осветления волос по всей длине на два тона без контрастных переходов. Ответчик предложил ей процедуру, назвав ее контуринг общей стоимостью 5 000,00рублей.С данным предложением она согласилась и дата пришла к ответчику в салон на процедуру контуринг (далее - услуга, осветление). За оказанную услугу она произвела оплату в размере 11 500,00 руб**.,** при этом кассовый или товарный чек мне не был выдан*.* Оплату она произвела частями, а именно: 5 000,00 рублейналичными и 6 500,00 рублейпутем перечисления денежных средств с моей банковской карты на банковскую карту ответчика, что подтверждается письмом РНКБ Банк ПАО) адрес от дата исх. № 06032-ИСХ (БГ/ОО). Также при получении вышеуказанного письма она произвела оплату в размере 400,00рублей,что подтверждается приходным кассовым ордером № 1 от дата дата она направила ответчику претензию с требованием спор решить в досудебном порядке и осуществить ей возврат денежных средств, уплаченных за оказание некачественной услуги осветления волос по всей длине на два тона без контрастных переходов в размере 5 000,00 рублей наличными и 6 500,00 рублейпутем перечисления денежных средств на карту с которой «была произведена оплата, а также возместить ей расходы, понесенные за получение письма из РНКБ Банк (ПАО) адрес в размере 400,00 рублей**,** которая была получена ответчиком дата, что подтверждается свидетелями фио и фио

Однако до настоящего времени ответ на претензию она не получила, ответчик её требования не удовлетворил в полном объеме.

Также просит взыскать компенсацию морального вреда в размере 250000, поскольку действиями ответчика ей были причинены глубокие нравственные страдания.

Демидова В.Н. в судебное заседание явилась, просила удовлетворить исковые требования с учётом уточнения исковых требований в полном объеме.

Адвокат истца – Поклад Н.Н. в судебное заседание не явилась, извещалась надлежащим образом, причины неявки мировому судье не известны, каких-либо ходатайств и заявлений от неё мировому судье не поступали

Ответчик Фомкина О.М. также не явилась в судебное заседание, извещалась надлежащим образом, причины неявки мировому судье не известны, каких-либо ходатайств и заявлений от неё мировому судье не поступали.

Адвокат ответчика – Киселева А.Е. исковые требования не признала, указав, что действительно дата обратилась в салон к ответчику за оказанием услуги окрашивания, где дата, где непосредственно самой Фомкиной О.М. была проведена подробная консультация в присутствии сначала одной девочки, в конце консультации подошла вторая девочка, факт окрашивания они не оспаривают. Данная консультации по той длительности, которая была проведена непосредственно ответчиком, о желаниях истца, высказывание мнений и нахождения позиции по окрашиванию в виде контуринга, все это было изложено в письменных возражениях, и приобщено в виде видеоматериалов, которые были приобщены к возражениям. Подробная консультация была проведена не менее получаса, только по одному окрашиванию с указанием, чего хочет достичь истец в результате оказания данной услуги, какой результат, какие возможно провести еще мероприятия, для того что бы не ухудшить качество волос, а наоборот, что бы качество волос было не хуже чем сейчас на данный момент. Потому что контуринг, и осветление, как был запрос у истца, предусматривает само осветление и изменение структуирования волос, волосы становятся немного сухими, все эти пожелания были учтены. Стороны пришли к тому, что будет проведена процедура контуринга, подробно было изложена стоимость этого контуринга, о необходимости такой процедуру как полировка волос, для того, что бы волосы после окрашивания были гладкими и надлежащего качества. Истец пришла дата, что так же не оспаривается ими подтверждено также видеоматериалом. Всю процедуру присутствовала в салоне, не высказывала никаких негативных комментариев, после проведения процедуры поблагодарила непосредственно лицо, которое осуществляло процедуру, мастера стилиста, который осуществлял окрашивание. Оплатила полностью всю сумму, без каких либо вопросов, замечаний полностью согласившись с суммой, которые были ранее оговорены и никаких замечаний ни по качеству, ни по цвету волос, ни по качеству волос как они выглядят, ни по длине, ни по сумме, ни по длительности этой процедуры. И лишь только после того, как прошло больше двух часов, истец непосредственно возвратилась обратно в салон, указав только один факт, что ей не нравиться, потому что выглядит некрасиво. Данная фраза зафиксирована также в видеоматериале «Не красиво» это фраза от истца звучала неоднократно, в связи с чем они считают, что это является оценочным суждение, стороны пришло совместно к тому какая будет процедура, ответчик неоднократно озвучил само название этой процедуры. По их мнению - это исковое заявление не обоснованно и не законно, и направлено на личное обогащение самого истца.

Третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований относительно предмета спора – Межрегиональное управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по адрес и городу федерального значения Севастополю в судебное заседание не явилось, извещалось надлежащим образом, причины неявки мировому судье не известны, каких-либо ходатайств и заявлений от него мировому судье не поступали.

С учетом мнения участников процесса мировой судья считает возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся лиц.

Ходатайств о проведении экспертизы в судебном заседании сторонами не заявлялось.

В силу принципа состязательности сторон и положений ст. ст. 56, 68 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. При этом в соответствии с положениями ст. 1098 ГК РФ и п. 6 ст. 28 Закона Российской Федерации от дата N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

В силу п. 1 ст. 779 и п. 1 ст. 781 ГК РФ 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. Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг.

Согласно ст. 4 Закона Российской Федерации от дата N 2300-1 "О защите прав потребителей" 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.

Статья 4 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных Постановление Правительства РФ от дата N 1025. предусматривает "Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения: фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); вид услуги (работы); цена услуги (работы); точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя; отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена; даты приема и исполнения заказа; гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота; другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ); должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ. Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю. Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

Согласно п. 4 ст. 503 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае ненадлежащего выполнения или невыполнения работы по договору бытового подряда заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В соответствии со ст. 730 ГК РФ по договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу.

Договор бытового подряда является публичным договором (ст. 426 ГК РФ).

Согласно п. 1 ст. 732 ГК РФ подрядчик обязан до заключения договора бытового подряда предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой работе, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей работе сведения.

Если по характеру работы это имеет значение, подрядчик должен указать заказчику конкретное лицо, которое будет ее выполнять.

К отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным настоящим Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

Согласно Закону РФ от дата N 2300-1 "О защите прав потребителей", потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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

В силу ч.ч. 1, 2 ст. 14 Закона Российской Федерации от дата N 2300-1 "О защите прав потребителей" вред, причиненный имуществу потребителя вследствие недостатков работы (услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

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

Ст. 782 ГК РФ предусматривается односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг: заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг предусматривается также статьей 32 Закона РФ от дата №2300-1 "О защите прав потребителей".

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

При этом мотивы, по которым потребитель решил отказаться от исполнения договора, не имеют правового значения для реализации его права, предусмотренного ст. 32 Закона.

Как следует из материалов дела и установлено судом Фомкина О.М. является индивидуальным предпринимателем, одним из видов ее деятельности является предоставление услуг парикмахерскими и салонами красоты.

дата истец впервые обратилась к ответчику за оказанием услуги в виде осветления по всей длине на два тона без контрастных переходов. Входе консультации ответчиком ей была предложена процедура контуринга, общей стоимостью 5 000 рублей. Истец в судебном заседании указывала о том, что воспользовавшись услугами ответчика по окрашиванию волос, указанная услуга оказана некачественно (не был достигнут заявленный оттенок).

В обоснование заявленного требования Демидовой В.Н. представлены фотографии. Данные фотографии подтверждают доводы истца, в части того, что услуга по окраске была выполнена некачественно (л.д.8 ).

Судом также установлено, что расчет за оказанную услугу произведен Демидовой В.Н. с ИП Фомкина О.М.

Мастер действовала по поручению ответчика, оказав Демидовой В.Н. парикмахерские услуги, что в соответствии со ст. 402 ГК РФ обязывает ответчика отвечать за эти действия, если они повлекли неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства.

В судебном заседании истец пояснила, что при предварительной консультации стоимость всех процедур для достижения желаемого результата с Фомкиной О.М. оговаривалась в размере 5000,00 руб. Обнаружив, что услуга выполнена некачественно, Демидова В.Н. попросила вернуть денежные средства, ссылаясь на некачественное окрашивание. На требование истца вернуть денежные средства за некачественно оказанную услугу ответчиком было отказано.

На основании вышеизложенного мировой судья признает факт нарушения технологии окрашивания волос и оказание истцу Демидовой В.Н. услуги ненадлежащего качества, а требования истца о возврате уплаченных денежных средств в размере 11 500,00 руб. руб. законными и обоснованными.

Таким образом, установлено, что ответчиком были оказаны услуги ненадлежащего качества Истцу, кроме того, Демидовой В.Н. были обнаружены существенные недостатки оказанной услуги, а именно цвет волос не соответствовал ранее оговоренному цвету.

Согласно п. 28 Постановления Правительства РФ от дата №1025 (ред. от дата) "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

дата в присутствии двух свидетелей ответчику была вручена претензия о возврате денежных средств за некачественно оказанную услугу.

Однако, по истечение десятидневного срока денежные средства так и не были возвращены истцу.

На основании изложенного, мировой судья приходит к выводу, что ответчик не выполнил требования в досудебном порядке.

Таким образом, на ответчика в соответствии с п. 2 ст. 14, п. 1 ст. 14, Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" возлагается ответственность за нарушение прав потребителя, имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатка оказанной услуги, состоящая из стоимости парикмахерских услуг в размере 11500,00 руб.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

Учитывая, что ИП Фомкина О.М. добровольно не исполнила требование истца о возврате уплаченной за услугу денежной суммы, возмещении расходов вследствие некачественно оказанной парикмахерской услуги, мировой судья взыскивает с ответчика в пользу истца неустойку, размер которой определяет в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона, исходя из цены оказанной услуги – 11 500,00 руб.

Согласно ст. [15](https://sudact.ru/law/zakon-rf-ot-07021992-n-2300-1-o/#rF26Jp5Yz7Ja) Закона РФ «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.

Ввиду не подтверждения истцом, какие именно ей были причины нравственные страдания, как потребителя услуг, действиями ответчика исковые требования о компенсации морального вреда не подлежат удовлетворению.

Согласно разъяснениям п.46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от дата №17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

В соответствии с п.6 ст.13 Закона 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.

Поскольку заявленные Демидовой В.Н. требования являются законными и обоснованными, однако не удовлетворены ответчиком в добровольном порядке, с ИП Фомкина О.М. подлежит взысканию штраф, в размере 11700,00 руб.

С учетом положений ст.ст.[98](https://sudact.ru/law/gpk-rf/razdel-i/glava-7/statia-98/), [100 ГПК РФ](https://sudact.ru/law/gpk-rf/razdel-i/glava-7/statia-100/) с ответчика в пользу истца подлежат к взысканию почтовые расходы за получение письма РНКБ Банк (ПАО) адрес от дата исх. № 06032-ИСХ в размере 400,00руб., которые являлись необходимыми по делу.

В соответствии с Налоговым Кодексом РФ истец при подаче иска о защите прав потребителя освобожден от уплаты госпошлины, в связи с чем на основании ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию госпошлина в сумме 1253,00 руб.

К возражениям ответчика в части того, что после окрашивания у Демидовой В.Н. не было претензий мировой судья относится критически. Поскольку после выполнения окрашивания волос с левой и правой сторон в височной части головы истца были видны четкие контрастные переходы.

Представленные видеоматериалы представителем ответчика судом также не могут быть приняты во внимание, как в подтверждение качественно оказанной услуги, поскольку из представленных видеоматериалов не возможно увидеть окончательного результата при оказании услуги окрашивания.

Таким образом, мировой судья приходит к выводу, что ответчик не представил суду доказательств, опровергающих доводы истца и подтверждающих, что некачественно оказанная услуга явилась следствием непреодолимой силы либо умышленных действий Демидовой В.Н.

Руководствуясь ст.ст. 88, 98, 194, 198, 199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, мировой судья

РЕШИЛ:

Исковые требования удовлетворить частично.

Взыскать с индивидуального предпринимателя Фомкиной Ольги Михайловны (ОГРНИП 322911200070519, ИНН 910610248973) в пользу Демидовой Валерии Николаевны, паспортные данные, зарегистрированной по адресу: адрес, денежные средства, уплаченные за оказание некачественной услуги в размере 11 500,00 руб.

Взыскать с индивидуального предпринимателя Фомкиной Ольги Михайловны (ОГРНИП 322911200070519, ИНН 910610248973) в пользу Демидовой Валерии Николаевны, паспортные данные, зарегистрированной по адресу: адрес, неустойку в размере 11 500,00 руб.

Взыскать с индивидуального предпринимателя Фомкиной Ольги Михайловны (ОГРНИП 322911200070519, ИНН 910610248973) в пользу Демидовой Валерии Николаевны, паспортные данные, зарегистрированной по адресу: адрес, штраф, в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ от дата N 2300-I "О защите прав потребителей" в размере 11 700,00руб.

Взыскать с индивидуального предпринимателя Фомкиной Ольги Михайловны (ОГРНИП 322911200070519, ИНН 910610248973) в пользу Демидовой Валерии Николаевны, паспортные данные, зарегистрированной по адресу: адрес, понесённые расходы за получение письма РНКБ Банк (ПАО) адрес от дата исх. № 06032-ИСХ в размере 400,00руб.

Взыскать с индивидуального предпринимателя Фомкиной Ольги Михайловны (ОГРНИП 322911200070519, ИНН 910610248973) в бюджет адрес на следующие реквизиты: Получатель: Управление Федерального казначейства по адрес (МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ ИНСПЕКЦИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДОЛГОМ) ИНН налогового органа: 7727406020 КПП налогового органа: 770801001, Наименование банка получателя средств: ОТДЕЛЕНИЕ наименование организации РОССИИ//УФК по адрес, наименование организации: 017003983, Номер счета банка получателя средств (номер банковского счета, входящего в состав единого казначейского счета): 40102810445370000059, Номер казначейского счета: 03100643000000018500, ОКТМО: 35604101, КБК: 18210803010011060110, государственную пошлину в размере 1253,00 руб.

В остальной части исковых требований отказать.

Лица, участвующие в деле, их представители вправе подать мировому судье заявление о составлении мотивированного решения суда - в течение трех 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. В этом случае мировой судья составляет мотивированное решение суда в течение пяти дней со дня поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда.

Решение может быть обжаловано в Бахчисарайский районный суд адрес через мирового судью судебного участка №29 Бахчисарайского судебного района (адрес) адрес в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Полный текст изготовлен дата.

Мировой судья А.Ю. Черкашин