

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

23 декабря 2010 года г. Москва

Нагатинский районный суд г.Москвы в составе председательствующего федерального судьи Андреевой И.Ю.,

при секретаре Володькиной В.Ю.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-5634/10 по иску Тихомирова Д.В. к ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Тихомиров Д.В. обратился с иском к ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» о защите прав потребителя, указав, что 30 июня 2008 года он заключил с ответчиком договор-заказ <№ изъят> на изготовление двух деревянных окон и их монтаж в квартире по адресу: <адрес изъят>, где они проживают вместе с мамой Т.Т. Общая стоимость заказа по данному договору составила 113 607 руб. 80 коп. В соответствии с указанным договором дата изготовления изделий указана 19.09.2008 года, дата начала монтажных работ - 20.09.2008 года, дата окончания монтажных работ - 22.09.2008 года. По договору <№ изъят> от 24.08.2008 года истец приобрел комплектующие изделия к указанным рамам на общую стоимость 4684 руб. 60 коп. В вышеуказанные сроки запланированный монтаж окон не был осуществлен, так как окна привезли с браком. Окна отвезли на исправление брака, но 17.10.08 года их привезли с тем же браком. Представитель ответчика попросил принять окна, а недоделки обещали устранить в срочном порядке. Они пошли на поводу у ответчика, поверив его обещаниям, и разрешили монтаж окон. Монтажные работы тоже были выполнены некачественно. Ими было направлено в адрес ответчика 7 претензий. Ответчик отказался удовлетворить их требования. Истец просил обязать ответчика безвозмездно устранить недостатки в выполненной работе по изготовлению и монтажу двух окон в квартире по адресу: <адрес изъят>, а именно: заменить силикон на окнах, восстановить края стены с внешней стороны, заменить штапики, заменить чехлы петельные, закрыть щели с внешней стороны окон - изготовить новые отливы и поставить под окно, ручки, чтобы легко открывались и закрывались, крепления; взыскать с ответчика неустойку за нарушение срока окончания выполненной работы 85205 руб. 85 коп. и неустойку за нарушение сроков устранения недостатков в размере 113607 руб. 80 коп., компенсацию морального вреда в размере 20 000 руб. 00 коп.

Истец Тихомиров Д.В. в судебное заседание не явился, о месте и времени слушания дела извещен, его интересы в судебном заседании представляет Т.Т.

В судебном заседании представитель истца Тихомирова Д.В. - Т.Т. изменила исковые требования в связи с выводами судебной экспертизы просила суд обязать ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» произвести замену оконных блоков из ПВХ по адресу: <адрес изъят>, расходы по оплате оконных блоков и по проведению работ по замене оконных блоков возложить на ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ»; взыскать с ответчика неустойку за нарушение срока окончания выполненной работы 85205 руб. 85 коп. и неустойку за нарушение сроков устранения недостатков в размере 113607 руб. 80 коп., компенсацию морального вреда в размере 20 000 руб. 00 коп.

Представитель ответчика ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» Смирнова С.Б. в судебном заседании иск не признала, по основаниям, указанным в письменном отзыве (л.д.48-52).

Выслушав стороны, изучив материалы дела, суд находит исковые требования подлежащими удовлетворению частично по следующим основаниям:

Согласно ст.4 Закона Российской Федерации «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.

В соответствии п.п.1 ст. 13 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Судом установлено, что 30 июня 2008 года между Тихомировым Д.В. и ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» заключен договор договор-заказ <№ изъят> на изготовление двух деревянных окон и их монтаж в квартире по адресу: <адрес изъят>. В соответствии с условиями договора дата изготовления изделий - 19.09.2008 года, дата начала монтажных работ - 20.09.2008 года, дата окончания монтажных работ - 22.09.2008 года. Общая стоимость заказа по данному договору составила 113 607 руб. 80 коп. (л.д.8-18).

Также установлено, что по договору <№ изъят> от 24.08.2008 года истец приобрел комплектующие изделия к указанным рамам на общую стоимость 4684 руб. 60 коп. (л.д.21-23).

По утверждению истца в указанные в договоре сроки запланированный монтаж окон не был осуществлен, так как окна привезли с браком: очень плохо обработаны рамы, створки, штапики неровные, волнообразные, не зачищены, с заусенцами; отбит угол в створке; сбоку у створки поверхность неровная, волнообразная; подоконник с плашкой серого цвета и они отказались принять окна. Окна отвезли на исправление брака, но 17.10.08 года их привезли с тем же браком, за исключением подоконника и разбитого угла, и добавились две дырки в створке, царапины; подоконник оказался длиннее, пришлось укорачивать. Представитель ответчика попросил принять окна, а недоделки обещали устранить в срочном порядке. Они пошли на поводу у ответчика, поверив его обещаниям, и разрешили монтаж окон. Монтажные работы тоже были выполнены некачественно. После демонтажа старых рам, перед установкой новых, отбили края стены с внешней стороны, хотя это не мешало наклейке ленты ПСУЛ, тем более, что клеить на ровную поверхность удобнее, чем на разбитую, из-за этого где больше отбито, лента выскочила наружу, так и торчит. Был установлен некачественный силикон, мягкий, липкий крошащийся, не гладкий, видны гвозди; чехлы петельные болтаются, вставлены короткие стекла, отрезаны криво, видны кромки наверху; штапики необработанные, с заусенцами. С внешней стороны под окнами имеются щели, которые не защищены от атмосферных осадков, то есть отлив не заходит под окно. С внутренней стороны в морозные дни на окнах на силиконе образуется наледь толстого слоя, ручки тяжело открываются и закрываются, крепления болтаются. 03.10.2008 года истцом направлена в адрес ответчика претензия с требованием безвозмездно устранить указанные недостатки в выполненной работе. 01.11.2008 года представители ответчика приехали и произвели для вида какие-то работы, но не те которые были указаны, и уехали. Истцом повторно было направлено несколько претензий в адрес ответчика, однако до настоящего времени недостатки не устранены.

В обоснование доводов истцом представлены копии претензий и ответов ответчика, фотографии оконных блоков (л.д.24-40).

Согласно акту сдачи-приемки работ, работы приняты заказчиком 17.10.2008 года (л.д.19).

Как следует из представленного ответчиком в обоснование возражений о необоснованности требований истца акта производственной экспертизы по результатам проверки обоснованности возврата двух оконных блоков и двух подоконников из древесины от 23.09.2008 года, в результате проверки установлено, что при осмотре возвращенных изделий было обнаружено: - на правой створке оконного блока поз. 2 в верхнем углу имеется мелкая вмятина размером 5х1 мм., от механического повреждения в процессе доставки, на боковых поверхностях штапиков имеется характерный рисунок древесных волокон тангенциального распила древесины, поверхности штапиков и створок прошлифованы и покрашены, на торцевых поверхностях оконных коробок нанесен бесцветный грунт согласно принятой технологии методом окунания, - изделия изготовлены из клееного 3-х ламельного бруса категории А (средняя ламель сращенная), на одном подоконнике имеется участок с более темной древесиной (средняя ламель), который не является пороком древесины, торцы подоконников также обработаны и покрашены согласно установленной технологии производства. На данные изделия был подписан акт приемки б/н от 19.09.2008 г. Обоснование возврата не подтверждаются. Изделия были изготовлены в соответствии с ГОСТ 24700-99 и технологией производства. Небольшая вмятина на створке появилась в результате транспортировки, является причиной механического повреждения и легко устраняется путем шпаклевания и шлифовки. Шероховатость поверхности соответствует образцам - эталонам, а цвет образцу-выкраске. Шероховатость торцевых поверхностей створок и коробок определены ГОСТом 24700-99 как поверхности вида «В» и «С» и соответственно отличаются от лицевой - вида «А». Все поверхности створок и коробок были повторно отшлифованы, затем отгрунтованы: методом окунания в ванну (бесцветный 2 слоями бесцветного лака (л.д.57).

Ответчиком представлены копия телеграммы о направлении в адрес истца обращения с просьбой письменно назначить дату проведения гарантийных работ. Согласно уведомлению телеграмма не получена истцом (л.д.63, 64).

Из представленной ответчиком копии заявки на выполнение работ по гарантийному сервисному обслуживанию следует, что 20.05.2010 года Т.Т. отказала в тщательной проверке претензий (л.д.55).

В соответствии с определением Нагатинского районного суда ЗАО «<данные изъяты>» проведена судебная строительно-техническая экспертиза. Согласно выводам заключения эксперта оконные блоки, установленные в квартире адресу: <адрес изъят>, не соответствуют требованиям П. 5.5.14 ГОСТ 24700-99 Дефект значительный, влияет на эксплуатационные характеристики и долговечность изделия. Устраняется путем регулировки запорных приборов. П. 7.1.7 ГОСТ 24700-99 дефект малозначительный. Устраняется путем приведения лицевой поверхности в соответствие с требованием П. 7.1.7 ГОСТ 24700-99 или его заменой. ГОСТ 24866-99, п.3.7 дефект является значительным. Может быть устранён путём замены стеклопакета. Дефекты при выполнении строительно-монтажных работ при установлении оконных блоков в квартире адресу: <адрес изъят>, имелись. Причиной возникновения выявленных дефектов являются нарушения технологии и неправильный монтаж оконных блоков. Фурнитура изделий находится в рабочем состоянии за исключением неплавного закрывания створок. Причиной возникновения дефекта является неправильная регулировка. Устраняется путем регулировки запорных приборов. Повреждения внешних откосов имеются. Повреждения возникли в результате демонтажа старых оконных блоков. Образования конденсата (наледи) а также следов образования конденсата на оконных блоках в квартире по адресу: <адрес изъят> при

проведении экспертного осмотра не выявлено. Выявлено отсутствие заделки герметиком места примыкания отлива к откосу в жилой комнате. Дефект возник в результате нарушения технологии работ. Необходимость в изготовлении новых отливов не имеется (л.д.109-127).

Анализируя и оценивая представленные доказательства, суд принимает заключение эксперта, как допустимое и достоверное доказательство, поскольку выводы представляются суду ясными и понятными, при проведении экспертизы произведено изучение нормативных документов, непосредственно исследован объект, выводы основаны на профессиональных знаниях и многолетней практике эксперта ЗАО «<данные изъяты>» Г.А., имеющего высшее инженерно-техническое образование и квалификацию инженер-строитель, стаж работы по специальности 29 лет (л.д.109).

Доводы ответчика о том, что в заключении экспертов имеются неточности в указании адреса обследования оконных блоков, а также что экспертами неверно трактуются положения ГОСТ и СНиП, неправомерно использован такой документ как «Технические рекомендации по обеспечению качества монтажа оконных и балконных блоков», т.к. данный документ не является обязательным к применению в силу требований закона и не согласован сторонами как обязательный к применению по условиям договора, в связи с чем эксперт не имел права ссылаться на данный документ, не представлены документы, подтверждающие право ЗАО «Центр независимых экспертиз» на проведение работ по обследованию качества строительных конструкций, суд находит надуманными, поскольку в судебном заседании существенных нарушений требований закона и процедуры проведения экспертизы, свидетельствующих о недостоверности экспертного заключения, не установлено. При этом суд учитывает, что эксперту разъяснена его ответственность по ст. 307 УК Российской Федерации за дачу заведомо ложного заключения, о чем имеются его подпись (л.д.109).

Проанализировав и оценив доказательства, исследованные в ходе судебного заседания, в их совокупности и каждое в отдельности, суд приходит к выводу о том, требования истца об обязании ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» произвести замену оконных блоков из ПВХ по адресу: <адрес изъят>, подлежат удовлетворению, поскольку, как следует из заключения эксперта, не доверять которому оснований не имеется, оконные блоки не соответствуют требованиям П. 5.5.14 ГОСТ 24700-99 Дефект значительный, влияет на эксплуатационные характеристики и долговечность изделия, устраняется путем регулировки запорных приборов, П. 7.1.7 ГОСТ 24700-99 дефект малозначительный, устраняется путем приведения лицевой поверхности в соответствие с требованием П. 7.1.7 ГОСТ 24700-99 или его заменой, ГОСТ 24866-99, п.3.7 дефект является значительным, может быть устранён путём замены стеклопакета.

В соответствии со ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителя» если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В соответствии со ст.22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным

предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии со ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара 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.

В соответствии с п. 5, 6 ст. 28 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи. Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги). 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.

Исходя из положений п.11 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 7 от 29 сентября 1994 года «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», в случае, когда продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, сроки соразмерного уменьшения покупной цены товара, сроки возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы, сроки возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара длительного пользования, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

Поскольку судом установлено, что ответчиком в указанный в договоре срок не был осуществлен монтаж окон, и не выполнены требования истца об устранении недостатков оконных блоков, суд находит требования истца о выплате неустойки подлежащими удовлетворению.

Согласно расчету истца неустойка за нарушение срока окончания выполненной работы за 25 дней просрочки составляет 85205 руб. 85 коп., неустойка за нарушение сроков устранения недостатков составляет 113607 руб. 80 коп. (л.д.6), судом расчет проверен и суд с ним соглашается.

В соответствии со ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации суд считает возможным уменьшить неустойку за нарушение срока окончания выполненной работы до 5 000 руб. и неустойку за нарушение сроков устранения недостатков до 5000 руб.

Требования истца о компенсации морального вреда в размере 20 000 руб., выразившегося в том, что истец, добросовестно исполнив свои обязательства по договору, оплатив в полном объеме стоимость работ по договору, с 2008 года ведет длительные переговоры, суд находит подлежащими удовлетворению частично.

В силу ст.15 Закона РФ «О Защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и нормативными актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

В соответствии со ст. 151 ГК РФ под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания. При определении размера компенсации морального вреда, согласно требованиям ст. 1101 ГК РФ, судом учитывается характер причиненных потерпевшему нравственных страданий, имущественное положение причинителя вреда, а также требования разумности и справедливости.

Оценивая конкретные обстоятельства дела, учитывая характер и степень физических и нравственных страданий истца, конкретные обстоятельства причинения вреда здоровью, руководствуясь принципом разумности и справедливости, суд определяет размер компенсации морального вреда в размере 5000 руб.

Исходя из положений ч.1 п.8 ст.333.20 Налогового кодекса Российской Федерации по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, мировыми судьями, государственная пошлина уплачивается с учетом следующих особенностей: 8) в случае, если истец освобожден от уплаты государственной пошлины в соответствии с настоящей главой, государственная пошлина уплачивается ответчиком (если он не освобожден от уплаты государственной пошлины) пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований.

В соответствии с ч.1 ст.103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в федеральный бюджет пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

Удовлетворяя исковые требования, суд возлагает на ответчика возмещение государству судебных расходов, от уплаты которых истец освобожден в соответствии со ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации, в установленном ст. 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации размере - 400 руб. 00 коп.

Также суд в соответствии со ст. 94 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации возлагает на ответчика расходы по проведению экспертизы в размере 36 000 руб. (л.д.128), которые подлежат взысканию с ответчика в пользу ЗАО «Центр независимых экспертиз».

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 194 - 199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

Р Е Ш И Л:

Исковые требования Тихомирова Д.В. к ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» о защите прав потребителя удовлетворить частично.

Обязать ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» произвести замену оконных блоков из ПВХ по адресу: <адрес изъят>, расходы по оплате оконных блоков и по проведению работ по замене оконных блоков возложить на ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ».

Взыскать с ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» в пользу Тихомирова Д.В. неустойку за нарушение срока окончания выполненной работы в размере 5 000 руб., неустойку за нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы в размере 5 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 5000 рублей, а всего 15 000 (пятнадцать тысяч) руб. 00 коп.

Взыскать с ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» в пользу ЗАО «Центр независимых экспертиз» расходы по проведению экспертизы в размере 36 000 (тридцать шесть тысяч) руб. 00 коп.

Взыскать с ООО «ОКНА РОСТА-ДМИТРОВ» в доход государства государственную пошлину в размере 400 (четыреста) руб. 00 коп.

Решение может быть обжаловано в Московский городской суд через Нагатинский районный суд г.Москвы в течение 10 дней.

Федеральный судья:

Андреева И.Ю.