**МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД**

**АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

**от 10 июля 2019 г. по делу N 33-30236/19**

Судья Белянкова Е.А.

Судебная коллегия по гражданским делам Московского городского суда в составе председательствующего Анашкина А.А.,

и судей Колосовой С.И., Бузуновой Г.Н.,

при секретаре М.С.О.,

заслушав в открытом судебном заседании по докладу Анашкина А.А. дело по апелляционной жалобе представителя А. по доверенности Х.,

на решение Перовского районного суда города Москвы от 04 марта 2019 года, которым постановлено:

В удовлетворении исковых требований А. к ООО "Чистые отношения" о взыскании убытков, компенсации морального вреда и штрафа - отказать.

Взыскать с А. в пользу ООО "Чистые отношения" расходы по проведению судебной экспертизы в сумме 35000 рублей.

установила:

Истец А. обратился в суд с иском к ООО "Чистые отношения" о взыскании убытков, компенсации морального вреда и штрафа.

В обоснование исковых требований указал, что 29.09.2017 г. он обратился в ООО "Чистые отношения" для предоставления услуги химической чистки куртки, которая была принята исполнителем по квитанции.... от 29.09.2017 г. 11.10.2017 г. А. получен выполненный заказ, однако после химчистки куртка изменила свой внешний вид (появились изменения цвета-пятна) и сократилась в объеме на несколько размеров, что сделало невозможным ее дальнейшее использование. 13.10.2017 г. А. обратился к продавцу товара для проведения экспертизы, на предмет установления возможных причин порчи товара, где комиссией продавца ООО "ПРАТО" установлено, что данная куртка модели м-1278 под маркой "MEUCCI" изготовлена из ткани, состоящий из 100% шелка, которую не рекомендуется подвергать высокотемпературному воздействию. По мнению продавца, в данном случае, имело место несоблюдение в процессе чистки рекомендаций производителя, так как появление проявившихся дефектов изделия после химчистки, возможно только в данном случае.

19.10.2017 г. А. обратился к исполнителю услуг с претензией, потребовав возмещения причиненных убытков, в ответ на претензию истца, ООО "Чистые отношения" в письме от 27.10.2017 исх. N 27/17 (ч) указали, что, по их мнению, технология чистки соблюдена полностью, изделие после оказанной услуги имеет хороший товарный вид и может использоваться по назначению. 01.12.2017 г. в адрес ответчика истцом направлена повторная претензия, ответ на данную претензию до настоящего времени не предоставлен. По мнению истца, ответчик нарушил его права, как потребителя, так как после химчистки куртка стала непригодной для использования, тем самым ему была оказана некачественная услуга по химчистке вещи. С учетом изложенного истец просил взыскать с ответчика в счет убытков сумму в размере 39000 рублей, то есть стоимость куртки, 45000 рублей стоимость куртки, сшитой взамен испорченной куртки, 1638 рублей стоимость услуг химчистки. Кроме того, просил компенсировать моральный вред в сумме 10 000 рублей, а также взыскать судебные расходы в сумме 25000 рублей в виде расходов на представителя и 1900 рублей расходы по составлению доверенности, а также штраф в размере 50% от присужденной суммы.

В судебном заседании представитель истца А. на иске настаивал.

В судебном заседании представители ответчика ООО "Чистые отношения" исковые требования не признал.

В судебном заседании представитель 3-го лица ООО "Прато" иск не признал, представил письменные возражения.

Судом постановлено указанное выше решение, об отмене которого просит представитель А. по доверенности Х. по доводам апелляционной жалобы.

Представитель А. по доверенности М.С.В. в заседание явился, доводы жалобы поддержал.

Представитель ООО "Чистые отношения" по доверенности Б.М. явилась, доводы жалобы не признала.

Представитель ООО "Прато" по доверенности В. явилась, доводы жалобы не признала.

Судебная коллегия, проверив материалы дела, выслушав представителя А. по доверенности М.С.В., представителя ООО "Чистые отношения" по доверенности Б.М., представителя ООО "Прато" по доверенности В., изучив доводы жалобы находит решение подлежащим отмене по следующим основаниям.

Согласно ст. 29 Закона РФ от 07 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы.

Из материалов дела следует, что 29.09.2017 г. А. обратился в ООО "Чистые отношения" для предоставления услуги химической чистки куртки. Куртка принята исполнителем по квитанции.... от 29.09.2017 г.

11.10.2017 г. А. получен выполненный заказ, однако после химчистки куртка изменила свой внешний вид (появились изменения цвета-пятна) и сократилась в объеме на несколько размеров, что сделало невозможным ее дальнейшее использование.

13.10.2017 г. А. обратился к продавцу товара для проведения экспертизы, на предмет установления возможных причин порчи товара, где комиссией продавца ООО "ПРАТО" установлено, что данная куртка модели м-1278 под маркой "MEUCCI" изготовлена из ткани, состоящий из 100% шелка, которую не рекомендуется подвергать высокотемпературному воздействию. По мнению продавца, в данном случае, имело место несоблюдение в процессе чистки рекомендаций производителя, так как появление проявившихся дефектов изделия после химчистки, возможно только в данном случае.

19.10.2017 г. А. обратился к исполнителю услуг с претензией, потребовав возмещения причиненных убытков, в ответ на претензию истца, ООО "Чистые отношения" в письме от 27.10.2017 исх. N 27/17 (ч) указали, что, по их мнению, технология чистки соблюдена полностью, изделие после оказанной услуги имеет хороший товарный вид и может использоваться по назначению. 01.12.2017 г. в адрес ответчика истцом направлена повторная претензия, ответ на данную претензию до настоящего времени не предоставлен.

В своих возражениях ответчик ООО "Чистые отношения" указал, что технология чистки соблюдена полностью, в связи с чем обязанности по возложению на ответчика ответственности за испорченный товар не имеется.

В ходе рассмотрения дела по существу, судом была назначена судебная экспертиза в ООО "Московское городское бюро товарных экспертиз", из выводов которой следует, что на куртке мужской шелковой модели м-1278 марки "MEUCCI", представленной, на исследование, имеются недостатки и дефекты, а именно:

Куртка после химчистки имеет срыв основного синего цвета ткани верха и некий сероватый налет. Дефект вызван миграцией полимерной отделки с изнаночной стороны в рабочий раствор и вторичным осаждением полимера на лицевую сторону ткани. Подкладочная ткань так же имеет "серость" основного белого фона, набивной рисунок утратил контрастность и стал "глухой". Дефект вызван миграцией полимерной отделки с изнаночной стороны в рабочий раствор и вторичным осаждением полимера на лицевую сторону ткани. Существенно изменены линейные размеры деталей куртки, основные швы куртки стянуты и имеют признаки усадки ткани внутри стежков. Дефект вызван усадкой основной ткани после химической чистки.

Имеющиеся на изделии дефекты возникли в результате обработки куртки на предприятии химчистки ООО "Чистые отношения". Описанные дефекты косвенно вызваны естественным износом, который повлиял на интенсивность их проявления. Первоначальная причина возникновения дефектов - нарушения производителем правил маркировки, что относится к нарушению технологии при изготовлении изделия. При вскрытии технологического шва экспертом в присутствии сторон в момент осмотра куртки модели м - 1278 марки "MEUCCI" установлено, что ткань верха с изнаночной стороны обработана полимерной композицией, по органолептическим признакам соответствующей полиуретановой, образующей некую "мембрану", значительно повышающую эксплуатационные свойства натурального шелка. Информация о такой обработке отсутствует на внутренней маркировке изделия. Нанесенные полимерные композиции легко вымываются при обработке тканей в режиме сухой чистки с применением перхлорэтилена, что соответствует свойствам и полимеров и перхлорэтилена, и не является нарушением технологии обработки по ГОСТ Р 51108-2016. В зависимости от исходных свойств полимера и толщины покрытия, нанесенного производителем на изнаночную сторону натурального шелка, а также от интенсивности естественного износа, меняется количество полимера, смытого в рабочий раствор ПХЭ. Поскольку применялась однованная обработка, то часть полимера мигрировала из растворителя на ткань верха и подкладку, образуя "серый налет" и на ткани верха и на подкладке. Миграция именно из раствора повреждается равномерностью "закраса". С точки зрения требований ГОСТ Р 51108-2016, причиной образования дефекта в виде серого налета на ткани верха и на подкладке являются нарушения, допущенные производителем при маркировке продукции, а именно информация о сырьевом составе материала верха не полная, не соответствующая фактическим свойствам ткани, не указана полимерная обработка (мембрана). Символы по уходу не соответствуют фактическому сырьевому составу материала. Существенное изменение линейных размеров куртки от 4% до 7% по основным деталям, вызванное усадкой шелковой ткани после химической чистки, превышает допуск 2%, предусмотренный ГОСТ Р 51108-2016. В ходе экспертизы невозможно было установить, в какой степени наличие полимерной обработки влияет на % усадки, допустимый по ГОСТ Р 51108-2016. Однозначно можно сказать, что это влияние присутствует.

Разрешая исковые требования по существу, суд пришел к выводам, что ответчиком не была нарушена технология химчистки: обработка проведена в соответствии с символами, нанесенными на маркировку, что соответствует ГОСТ Р 51108-2016 "Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия", в связи, с чем нарушений прав истца, как потребителя о стороны ответчика не имеется, поэтому оснований для взыскания убытков, компенсации морального вреда и штрафа суд не усмотрел. Доказательств наличия причинно-следственной связи между действиями ответчика и наступившими последствиями не представлено, проведенная по делу экспертиза исключает вину ответчика в наступивших для истца негативных последствиях. Также суд учел тот факт, что первоначальная причина возникновения дефектов являются нарушения производителем правил маркировки, что относится к нарушению технологии при изготовлении изделия.

С указанными выводами судебная коллегия согласиться не может по следующим основаниям.

Из материалов дела следует, что истцом по делу у ответчика была заказана не только сама по себе услуга по химической чистке изделия, но и дополнительно заказана и оплачена услуга того же ответчика "Ваш персональный технолог".

Согласно письменным объяснениям представителя ответчика (л.д. 66) указанная услуга заключается в тщательном осмотре технологом изделия, сверке выявленных дефектов с указанными в квитанции; предварительная пятновыводка с подбором средств, подходящих для данного ассортимента ткани, а также предоставление аппаратчикам рекомендаций по способу обработки поступившего изделия.

При указанных обстоятельствах предоставляя услугу "Ваш персональный технолог" ответчик фактически обязался осуществить комплекс услуг, направленных на определению свойств и качеств представленного на чистку материала и определение необходимых химикатов, позволяющих без повреждения изделия произвести его качественную чистку.

Однако, как следует из заключения судебного эксперта ООО "Московское городское бюро товарных экспертиз" эксперт в ходе проведения экспертизы полагал необходимым указать на то, что согласно квитанции... от 29.09.17 истцом оплачивалась услуга "Ваш персональный технолог". При осмотре изделия при проведении экспертизы 28 ноября 2018 года представитель ООО "Чистые отношения", персональный технолог по квитанции.... от 29.09.17. Б.Ю. не смогла пояснить, какие конкретно работы выполнялись персональным технологом, кроме обработки в машине FERBIMATIK. Эксперт обратил внимание суда на то, что технолог ООО "Чистые отношения", так же как и судебный эксперт, имел технологическую возможность вскрыть шов на подкладке рукава и убедиться в наличии полимерной мембраны на шелковой ткани. Подобная операция не является исключительной и выполняется технологом химчистки в случае, когда ткань имеет деликатный сырьевой состав согласно маркировке (например шелк 100%) и органолептические признаки обработки ткани, которая в маркировке не указана. Технолог химчистки обладает набором химикатов для определения сырьевого состава в условиях цеха химчистки согласно "Руководства для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения, Утв. Министерством бытового обслуживания населения РСФСР 20.06.90".

Поскольку указанные выше мероприятия технологом ответчика произведены не были судебный эксперт пришел к выводам, что в данном случае, профессиональной подготовки "персонального технолога" ООО "Чистые отношения" было явно недостаточно для оказания качественной услуги химической чистки куртки мужской шелковой модели м-1278 марки "MEUCCI". При проведении химической чистки изделия ответчиком не была нарушена технология химчистки: обработка проведена в соответствии с символами, нанесенными на маркировку, что соответствует ГОСТ Р 51108-2016 "Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия".

С учетом изложенных обстоятельств, поскольку ответчиком истцу предоставлялась не только услуга по химической чистке куртки, но и услуга по определению методов и способов безопасной очистки куртки истца, однако она, согласно выводов эксперта, была оказана некачественно, коллегия полагает необходимым на основании положений ст. 330 ГПК РФ в связи с неверным определением обстоятельств, имеющих значение для дела решение суда отменить, исковые требования удовлетворить по изложенным выше основаниям.

Согласно положениям ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

С учетом безвозвратной утраты изделия, приобретенного истцом за 39 600,00 руб. (л.д.....), коллегия полагает необходимым на основании положений ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" взыскать с ответчика в пользу истца двукратную стоимость товара в сумме 79 200,00 руб., оплаченную истцом стоимость работ по чистке 1 638,00 руб.

При этом в соответствии с положениями ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" с ответчика в пользу истца подлежит взысканию компенсация морального вреда в сумме 5 000,00 руб., а в соответствии с положениями ст. 13 того же Закона и штраф в сумме 42 919,00 руб. ((79 200 + 5 000 + 1 638) / 2).

На основании положений ст. 100 ГПК РФ взысканию с ответчика в пользу истца подлежат расходы на представителя в разумных пределах, а именно в сумме 15 000,00 руб.

В соответствии с положениями ст. 98, 103 ГПК РФ в доход бюджета г. Москвы с ответчика подлежит оплате пошлина, от уплаты которой был освобожден истец в сумме 2 925,14 руб.

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

определила:

Решение Перовского районного суда города Москвы от 04 марта 2019 года - отменить.

Взыскать с ООО "Чистые отношения" в пользу А. двукратную стоимость товара в размере 79 200 руб. 00 коп., стоимость работ 1 638 руб. 00 коп., компенсацию морального вреда в сумме 5 000 руб. 00 коп., расходы на представителя в сумме 15 000 руб. 00 коп.

В остальной части иска отказать.

Взыскать с ООО "Чистые отношения" госпошлину в доход бюджета г. Москвы в сумме 2 925 руб. 14 коп.