

РЕШЕНИЕ  
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

29 июня 2020 года

город Москва

Бабушкинский районный суд города Москвы в составе председательствующего судьи Неменка Н.П., при секретаре Дударевой К.А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-620/20 по иску Березиной С.В. к ООО «Ветпомощь Оберег» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

истец обратилась в суд с вышеназванным иском, обосновывая свои требования, с учетом их уточнения, тем, что в 14.01.2017 истец обратилась в ветеринарную клинику ООО «Ветпомощь Оберег» по адресу: г.Москва, ул. Илимская, дом 5, корп. 1 с жалобами на легкое недомогание в виде болезненного мочеиспускания своего питомца – кота по кличке Пуфи, 2001 года рождения. Ответчик не предоставил достоверной информации потребителю, в результате чего в период с 18.01.2017 по 11.02.2017 ветклиника ООО «Ветпомощь Обрег» незаконно провела процедуры цестоцентоза с использованием наркотических и токсических препаратов, что привело к развитию у питомца смертельных заболеваний, в результате чего истец была вынуждена усыпить животное, что пагубно отразилось на психическом и психологическом состоянии истца. Просит, с учетом уточнения иска, взыскать с ответчика денежные средства за оплаченное лечение в размере 96 386,50 руб., расходы на лечение истца в размере 3 519,30 руб., стоимость причиненного ущерба в размере стоимости кота – 31 000 руб., штраф в размере 50 процентов от суммы, присуждённой судом в пользу истца за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя, сумму компенсации морального вреда в размере 600 000 руб., неустойку в размере 730 905,80 руб.

Истец и её представители в судебное заседание явились, уточненные исковые требования по доводам, изложенным в исковом заявлении, поддержали в полном объеме, просил иск удовлетворить.

Представители ответчика в судебное заседание явились, исковые требования не признали по доводам представленных письменных возражений на иск, где также пояснили, что кот Пуфи, беспородный, 2001 года рождения, наблюдается в клинике ООО «Ветпомощь Обрег» с 2006 года. В 2017 году Березина С.В. обратилась к ответчику по поводу оказания её питомцу ветеринарной помощи, о чем был подписан соответствующий Договор на оказание ветеринарных услуг, а также информационное согласие на госпитализацию и проведение диагностических процедур. По решению врача была выполнена диагностическая процедура – цистоцентоз, то есть забор мочи для анализа из мочевого пузыря, с использованием седации (расслабление и обезболивание) препаратом Ветранквил 1% в минимальной терапевтической дозе, в соответствии с инструкцией и Правилами Ветеринарной Помощи



Ассоциации «саморегулируемая организация «Национальная Ветеринарная Палата». Ответчик также указал, что на момент оказания ветеринарной помощи, коту Пуфи было 16 лет (продолжительность жизни домашних котов 12-17 лет), в связи с чем у животного могли возникнуть отклонения в реакциях на седативные препараты. Учитывая также, что усыпление кота было произведено Березиной С.В. спустя восемь месяцев после обращения за ветеринарной помощью в ООО "Ветпомощь Обрег», ответчик считает, что отсутствуют основания для удовлетворения исковых требований.

Представитель третьего лица в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещался надлежащим образом.

Суд, выслушав участников процесса, допросив свидетеля Березину Л.К., исследовав письменные материалы дела приходит к выводу об удовлетворении исковых требований частично в силу следующего.

Поскольку в соответствии с принципами гражданского судопроизводства, лишь сторона в споре определяет способ и объем защиты своих прав, суд считает возможным рассмотреть дело по представленным и имеющимся в деле доказательствам.

Поскольку истец действовала как физическое лицо в не связанных с извлечением прибыли целях, правоотношения сторон по исковому требованию регулируются положениями Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с п. 1 ст. 779 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.

Абзацем 1 статьи 1095 ГК РФ установлено, что 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 п. 2 ст. 1096 ГК РФ вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем).

Как установлено ст. 1098 ГК РФ, 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.

Согласно ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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 судебном заседании установлено, что 14.01.2017 истец обратилась в ветеринарную клинику ООО «Ветпомощь Оберег» по адресу: г.Москва, ул. Илимская, дом 5, корп. 1 с жалобами на легкое недомогание в виде болезненного мочеиспускания своего питомца – кота по кличке Пуфи, 2001 года рождения.

В соответствии с п. 1 ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключение договора.

Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена данным Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством.

Как следует из представленного в материалах дела заключения Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, 18.01.2017 при проведении процедуры цистонцентоза ООО «Ветпомощь Оберег» использовался препарат, который является сильнодействующим наркотическим средством, при этом о применении данного препарата истец не был информирован. В результате данной процедуры состояние животного резко ухудшилось.

В соответствии с п. 7 Правил оказания платных ветеринарных услуг исполнитель обеспечивает применение лекарственных средств и методов, исключающих отрицательное влияние на животных при диагностике, лечении и профилактики, высокоэффективных ветеринарных препаратов и методов ветеринарного воздействия; гарантирует безопасность ветеринарных мероприятий для здоровья и продуктивности животных, жизни и здоровья потребителя, а также окружающей среды.

11.02.2017 истец снова обратилась к ответчику с целью дальнейшего лечения, так как состояние животного не стабилизировалось. Ответчик снова рекомендовал пройти истцу процедуру цистонцентоза, пред началом которого животному был введен препарат являющийся нейролептиком, то есть оказывающим влияние на центральную нервную систему, о чем истец также не была извещена надлежащим образом.

Согласно п. 3.1.2 Договора Клиника обязуется предоставить владельцу информацию о состоянии пациента, о сути заболевания, прогнозе и методах, сроках лечения, в том числе альтернативных, рисках и возможных осложнениях.

20.01.2017 на повторном приеме истец указал на ухудшение самочувствия животного, на что ответчик не предпринял попыток исправить возникшую ситуацию, что в последствие привело к смерти животного.

Кроме того, согласно представленным в материалах дела сведениям Прокуратурой СВАО г.Москвы в ходе проверки прокуратурой округа в деятельности ООО «Ветпомощь Оберег» по заявлению Березиной С.В. были выявлены нарушения п. 1 ст. 4, п. 3 ст. 7, п. 1 и п. 2 ст. 10, п. 2 ст. 12, п.п. 1-4 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в части не информирования Березиной С.В. о проведении инвазивных манипуляций с применением седации 18.01.2017 и 11.02.2017



Согласно представленному в материалах дела договору купли-продажи от 15.03.2001 года стоимость подаренного истцу кота составила 31 000 руб.

Как пояснила допрошенная в ходе рассмотрения дела свидетель Березина Л.К. она приобрела котенка по кличке Пуфи для своей дочери в подарок на день рождения. Смерть кота в 2018 году для её дочери – Березина С.В. стала трагедией.

Суд доверяет в указанной части показанию свидетеля, поскольку находит их правдивыми, не противоречивыми и последовательными.

В соответствии с абз. 7 п. 1 ст. 29 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы.

В связи с тем, что ООО «Ветпомощь Оберег» были существенно нарушены права Березиной С.В. как потребителя при оказании ветеринарной помощи её питомцу, исходя из доказанности истцом причинения ему ущерба и его размера и наличия причинно-следственной связи между методом лечения ветеринарными врачами клиники «Ветпомощь Оберег» при осуществлении приема и последующем лечением животного, суд полагает необходимым удовлетворить заявленные Березиной С.В. требования и взыскать с ООО «Ветпомощь Оберег» в пользу последнего денежные средства, полученные ответчиком за некачественно оказанные услуги в размере 96 386,50 руб., а также понесенные в связи с этим убытки в размере стоимости животного, что составляет 31 000 руб.

Расчет произведенных истцом затрат на лечение питомца, представленных в материалах дела, ответчиком не оспаривался, арифметически верен, документально подтвержден, а потому суд доверяет ему.

При этом оснований для удовлетворения остальной части заявленных требования о взыскании убытков не имеется, поскольку стороной истца не было представлено надлежащих доказательств необходимости несения таковых.

Статья 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" возлагает на изготовителя (исполнителя, продавца) обязанность своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе правила и условия эффективного и безопасного использования товаров.

Пунктом 3 этой статьи Закона, оговорено, что информация, предусмотренная пунктом 2, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Пункт 1 статьи 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", предполагает право потребителя требовать предоставления ему информации о товаре в момент заключения договора, а в случае если такая информация не будет предоставлена - возмещения убытков вследствие уклонения продавца отказаться от заключения договора или в разумный срок отказаться от исполнения договора и требовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.



Исходя из фактически установленных по делу судом обстоятельств, учитывая, что при оказании ветеринарной помощи истцу не была предоставлена полная и достоверная информация об условиях приобретения товара, суд приходит к выводу, что Березина С.В. была лишена возможности для информирования о рисках и возможных осложнениях, что привело к необходимости усыпления животного.

При этом суд исходит из того, что при рассмотрении требований потребителя следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара, и предоставление информации о товаре является обязанностью продавца и необходимым условием заключения договора.

Доказательств, опровергающих указанные выводы, учитывая, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих продавца от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, должно лежать на продавце (п. 4 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей"), ответчиком на день рассмотрения дела не представлено.

Истец уплатила ответчику - ООО «Ветпомощь Оберег» – 96 386,50 руб. наличными денежными средствами. Таким образом, суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца уплаченную за оказанные услуги сумму в полном размере, в связи с чем исковые требования в этой части подлежат удовлетворению.

При этом суд не может согласиться с представленным ответчиком расчетом неустойки, поскольку размер взысканной судом неустойки, в соответствии ч. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» не может превышать стоимости произведенных затрат на саму услугу, в связи с чем исковые требования в указанной части подлежат частичному удовлетворению, то есть в размере 96 386,50 руб.

В силу положений ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину иные нематериальные блага, а так же в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. Положениями ст.15 Закона предусмотрена обязанность компенсации причиненного потребителю морального вреда изготовителем (исполнителем, продавцом).

С учетом степени нравственных страданий истца, вызванных нарушением ее прав потребителя в связи с неполучением достоверной информации о товаре и понуждением к заключению договора суд определяет подлежащую взысканию в пользу истца денежную компенсацию морального вреда в заявленном размере – 5 000 руб., не находя оснований для взыскания компенсации в большем размере.

В силу п. 6 ст. 13 Закона РФ "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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В силу разъяснения, содержащегося в п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 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 (п. 6 ст. 13 Закона), что составляет 114 386,5 руб., поскольку обоснованное требование истца не было удовлетворено ответчиком в добровольном порядке, в результате данного нарушения ответчика истец была вынуждена обратиться в суд.

Ходатайства ответчиков в ходе рассмотрения спора о снижении в порядке ст. 333 ГК РФ неустойки и штрафа, суду не представлено.

В соответствии со ст. 103 ГПК РФ, ст. 333.19 НК РФ с ответчика в доход бюджета субъекта РФ города федерального значения Москва подлежит взысканию государственная пошлина в сумме 5 737,73 руб.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-198 ГПК РФ, суд

#### РЕШИЛ:

исковые требования Березиной С.В. к ООО «Ветпомощь Оберег» о защите прав потребителей - удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Ветпомощь Оберег» в пользу Березиной Снежаны Викторовны в счет возврата фактически понесенных расходов на лечение кота – 96 386,50 руб., в счет возмещение убытков – 31 000 руб., в счет компенсации морального вреда 5 000 руб., неустойку в размере 96 386,50 руб., штраф в размере 114 386,5 руб.,

В удовлетворении остальной части исковых требований - отказать.

Взыскать с ООО «Ветпомощь Оберег» в доход бюджета субъекта РФ – города федерального значения Москва расходы по оплате госпошлины в размере 5 737,73 руб.

Решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в Московский городской суд через Бабушкинский районный суд г. Москвы в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме.

Решение в окончательной форме изготовлено 03.07.2020г.

Судья



Н.П.Неменок

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ • БАБУШКИНСКАЯ РАЙОННАЯ СУДЬЯ  
БАБУШКИНСКИЙ РАЙОННЫЙ СУД ГОРОДА МОСКВЫ  
Всего прошнуровано,  
прошнуровано и  
скреплено печатью  
6 листов.  
Судья  
Секретарь  
Ирина Владимировна  
Ирина Владимировна

*[Handwritten signature]*

