

Во время обеда в IL Patio перед Арамом Манукяном оказалась тарелка с «иностраным предметом». Но извинений, по его словам, не последовало, не получилось и договориться о компенсации морального вреда в досудебном порядке – рестораторы просто изучили доказательства, которыми располагал истец, и промолчали. А вот суду их хватило, чтобы присудить возмещение, хоть и в существенно меньшем размере, чем хотел Манукян.

18 октября прошлого года в торговом центре «Панорама» на Гарибальди, 23 Манукян зашел поесть в заведение IL Patio – одной из четырех сетей, которыми управляет холдинг «Росинтер Ресторантс», называющий себя лидером в сегменте семейных ресторанов в России и СНГ (второй собственный бренд – «Планета Суши», франчайзинговые – TGI Fridays и Costa Coffee). Он заказал несколько блюд, а когда принесли пасту, то его ждал неприятный сюрприз – в макаронах оказался «иностраный предмет, похожий на полиэтиленовый пакет». По его словам, сотрудники ресторана объясняться не стали, как и извиняться, а также не принесли ему жалобную книгу.

Разговор в «Иль Патио» Манукян записал на камеру мобильного телефона, тарелку сфотографировал, а 22 октября 2013 года написал претензию в «Росинтер», в котором просил возместить ему моральный вред в размере 50000 руб. Компания захотела увидеть чек из ресторана и видеозапись, диск с файлом Манукян отправил, а чек у него не сохранился. Больше из «Росинтера» не отвечали, и 27 декабря 2013 года в Лефортовский суд поступил иск о защите прав потребителей. Недовольный клиент просил взыскать с компании возмещение морального вреда, расходы на юриста – 35143 руб. и штраф за отказ выполнить требования потребителя добровольно (ч. 6 ст. 13 закона «О защите прав потребителей» предусматривает штраф в размере 50% от присужденной суммы).

В суде Манукяна представляла Мария Кочеткова из юркомпании Legal Protection Company (ООО «Кара»). Согласно материалам дела, она обосновывала необходимость компенсации морального вреда тем, что истец был вынужден потратить свой обед на разбирательство с сотрудниками ресторана, которые отнеслись к нему неуважительно. На это представитель «Росинтера» Олеся Цугуцкая заявила, что в иске следует отказать – у Манукяна нет чека, в жалобной книге нет никакой информации о его недовольствах, а из записи непонятно, где именно он находится и с кем разговаривает. По ее словам, из-за этого в компании даже не могут провести внутреннюю проверку. Однако она признала, что на видео различим такой же интерьер в красно-белых тонах, как и принятый в сети, а также имеется сходство с эмблемой заведений.

Судья Елена Васильева по просьбе ответчика привлекла к делу в качестве третьего лица ОСАО «Ингосстрах», которое страхует гражданскую ответственность ресторанов «Росинтера». Ее представитель Т.Воронина заявила, что к компании претензий быть не может, так как случай истца договором с «Росинтером» не предусмотрен – в нем оговариваются лишь инциденты с вредом здоровью, жизни или имуществу. Одновременно она, по всей видимости, попыталась возбудить в судье сомнения относительно реальных мотивов Манукяна. «Истец не в первый раз обращался за защитой своих интересов», – отражены в протоколе слова Ворониной. Она также говорила, что он фотографировал и записывал, но почему-то не взял чек, а в деле имеется доверенность на имя Глеба Чаленко – руководителя юркомпании, которая выдана раньше, чем произошел обед с пакетом. В ответ Кочеткова сказала, что Манукян и ранее пользовался услугами ее юркомпании, поэтому ничего предосудительного в дате нет.

Васильева стороны выслушала, запись и фотографии посмотрела и 6 мая 2014 года решила иск удовлетворить. Но частично. Во-первых, она снизила размер морального вреда до 7000 руб., во-вторых, хотя расходы на судебное представительство, подтверждались документами, уменьшила и эту сумму до 10000 руб. Штраф составил 3500 руб., а всего взыскано было 20500 руб.

Манукян решение суда обжаловать не стал. «Доверитель результатом доволен. [Его] целью было не заработать на этом случае, а восстановить справедливость. В свете сложившейся судебной практики 7000 руб. – неплохая компенсация за «пакет в пасте», – сказал Чаленко «Право.Ру».

Жалоба «Росинтера» в картотеках пока не значится.

Источник: Pravo.ru, 17.06.14

Автор: Меркулова С.