



# ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 19-КГ25-9-К5

## О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

26 августа 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Асташова С.В.,  
судей Горшкова В.В. и Киселёва А.П.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Сердюка Евгения Юрьевича к обществу с ограниченной ответственностью «РВ Сервис Кубань» (далее – ООО «РВ Сервис Кубань») о защите прав потребителя,

по кассационной жалобе Сердюка Евгения Юрьевича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Ставропольского краевого суда от 19 ноября 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 10 февраля 2025 г.,

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Киселёва А.П., выслушав представителя Сердюка Е.Ю. Инджиева А.А., поддержавшего доводы жалобы,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**установила:**

Сердюк Е.Ю. обратился в суд с иском к ООО «РВ Сервис Кубань» о защите прав потребителя, указав, что 10 марта 2024 г. между ним и ООО «РВ Сервис Кубань» заключён договор купли-продажи автомобиля «Cherri Tiggo 4 PRO» [REDACTED] года выпуска.

Поскольку в автомобиле были обнаружены недостатки Сердюк Е.Ю. обратился к продавцу с требованием об устранении выявленного недостатка, однако ему было отказано. Полагая, что действиями ответчика нарушены его права, как потребителя, истец (с учётом уточнения исковых требований

в порядке главы 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации) просил взыскать с ответчика в свою пользу неустойку в размере 316 200 руб. за нарушение срока устранения недостатка товара, неустойку в размере 1% в день, начисляемую на сумму 1 860 000 руб. за период с 21 мая 2024 г. по дату вынесения решения суда, штраф в размере 50 % от присуждённой судом суммы, компенсацию морального вреда в размере 50 000 руб.

Решением Георгиевского городского суда Ставропольского края от 20 июня 2024 г. исковые требования удовлетворены частично. С ООО «РВ Сервис Кубань» в пользу Сердюка Е.Ю. взыскана неустойка в размере 316 200 руб. за период с 4 мая 2024 г. по 20 мая 2024 г., неустойка в размере 576 600 руб. за период с 21 мая 2024 г. по 20 июня 2024 г., компенсация морального вреда в размере 7 000 руб., штраф – 448 900 руб. В удовлетворении остальной части требований отказано.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Ставропольского краевого суда от 19 ноября 2024 г. решение суда первой инстанции отменено, по делу вынесено новое решение об отказе в удовлетворении иска.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 10 февраля 2025 г. апелляционное определение оставлено без изменения.

В кассационной жалобе Сердюка Е.Ю. ставится вопрос об отмене апелляционного и кассационного определений, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В. от 22 июля 2025 г. кассационная жалоба с делом переданы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы кассационной жалобы и возражения на неё, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьёй 390<sup>14</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения допущены при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено и из материалов дела следует, что 10 марта 2024 г. между Сердюком Е.Ю. и ООО «РВ Сервис Кубань» заключён договор купли-продажи автомобиля «Cherri Tiggo 4 PRO» [REDACTED] года выпуска. Цена по договору составила 1 860 000 руб. и в тот же день уплачена истцом.

18 марта 2024 г. Сердюк Е.Ю. по месту своего жительства в г. [REDACTED] края, обратился в профильную организацию «АвтоТехЦентр DAKAR» для оклейки автомобиля специальной защитной бронеплёнкой, с целью защиты внешних элементов вышеуказанного транспортного средства.

Письмом от 18 марта 2024 г. «АвтоТехЦентр DAKAR» сообщило истцу, что при снятии переднего бампера в автосервисе обнаружено, что данная деталь не является новой, на бампере (с внутренней стороны) имелись многочисленные сколы, которые сверху были просто окрашены вторично, не заводским способом, а также на части составных деталей бампера отсутствовали заводские печати и отметки, подтверждающие их принадлежность к конкретному транспортному средству (в то время как на других составных частях этого же бампера такие печати и отметки производителя имелись).

Согласно протоколу № 1716024509626 от 18 мая 2024 г. автоматизированной фиксации информации с использованием расширения для браузера и приложений к нему, Сердюк Е.И. 19 марта 2024 г., с использованием мессенджера «Whats App», обратился к менеджеру продавца Семинихину С.И., являющемуся представителем продавца ООО «РВ Сервис Кубань» на основании доверенности от 26 июня 2023 г. № 86, поставил данное уполномоченное лицо в известность о сложившейся ситуации и потребовал устранить выявленный в автомобиле недостаток.

Менеджер в тот же день сообщил Сердюку Е.Ю. печатным текстом, что возможно поменять бампер со скидкой на техническое обслуживание в размере 20% и предоставить дорожный набор в кожаном кейсе, указав, что продавцу не было известно о недостатке товара.

В ответ Сердюк Е.Ю. предложил возместить ему расходы на дорогу до автосалона и обратно, предоставить скидку на техническое обслуживание в размере 50% и тем самым разрешить на указанных условиях сложившуюся ситуацию. Однако представитель продавца после согласования с руководством сообщил, что возможен лишь ранее предложенный вариант (поменять бампер со скидкой на техническое обслуживание 20% и предоставить дорожный набор в кожаном кейсе). Указанная переписка сторонами не оспаривалась.

Уведомлением от 19 апреля 2024 г. в ответ на претензию Сердюка Е.Ю. от 12 апреля 2024 г. ООО «РВ Сервис Кубань» сообщило ему о необходимости предоставления автомобиля для проверки качества 25 апреля 2024 г. в сервисный центр, находящийся по адресу: Республика Адыгея, Тхтamuкайский район, а. Новая Адыгея, Тургеневское шоссе, д. 24/2.

Уведомлением от 12 июня 2024 г. ООО «РВ Сервис Кубань» отказало Сердюку Е.Ю. в рассмотрении его претензии об исправлении недостатка товара, по основанию не предоставления автомобиля для проверки качества.

Удовлетворяя заявленные требования в части, суд первой инстанции указал, что обязательства продавца по удовлетворению требований покупателя

о безвозмездном устранении недостатка товара, надлежащим образом не исполнены.

Суд апелляционной инстанции, отменяя решение суда первой инстанции, исходил из того, что при покупке транспортного средства разногласий по качеству товара между покупателем и продавцом не имелось, претензий к качеству товара истец не предъявлял. При этом доказательств непредоставления продавцом всей необходимой информации о товаре, как и доказательств того, что недостатки товара возникли до его приобретения Сердюком Е.Ю. не представлено.

Требований о соразмерном уменьшении покупной цены, безвозмездном устранении недостатков товара в разумный срок, возмещении расходов на устранение недостатков товара истцом не заявлялось.

С такими выводами суда апелляционной инстанции согласился кассационный суд общей юрисдикции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что с обжалуемыми судебными постановлениями нельзя согласиться по следующим основаниям.

В соответствии со статьёй 4 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Пунктом 1 статьи 18 названного выше закона предусмотрено, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счёт потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нём недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных Законом о защите прав потребителей сроков устранения недостатков товара; невозможность

использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Из приведённых положений закона следует, что в случае продажи потребителю товара с неоговорёнными продавцом недостатками он вправе по своему выбору предъявить требования о замене товара, о соразмерном уменьшении покупной цены, о безвозмездном устранении недостатков или возмещении расходов на их устранение либо об отказе от договора и возврате уплаченной за товар цены.

В отношении технически сложного товара, если прошло более пятнадцати дней со дня его передачи потребителю, требования потребителя о замене товара или об отказе от договора с возвратом уплаченной за товар суммы могут быть удовлетворены лишь при определённых условиях – в случае существенного недостатка товара, нарушения установленного законом срока устранения недостатка товара или невозможности пользования товаром в течение каждого гарантийного года в совокупности более тридцати дней.

Кроме того, согласно статье 22 Закона о защите прав потребителей требования потребителя о соразмерном уменьшении цены товара подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В силу пункта 1 статьи 20 Закона о защите прав потребителей, если срок устранения недостатков товара не определён в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учётом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней.

Статьёй 23 Закона о защите прав потребителей установлена обязанность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра), допустившего нарушение срока устранения недостатка товара, уплатить неустойку за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьёй 20 данного закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьёй 18 этого закона.

Таким образом, продавец обязан добровольно удовлетворять в установленный срок законные требования потребителя о соразмерном уменьшении цены или о безвозмездном устранении недостатков товара.

При неисполнении этой обязанности продавец должен уплатить потребителю неустойку, а потребитель вправе предъявить иные требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей.

Абзацем вторым пункта 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей установлена обязанность продавца (изготовителя), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Согласно пункту 7 статьи 18 этого же закона при обнаружении в товаре недостатков доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счёт продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Приведённые положения закона предусматривают возможность доставки покупателем за свой счёт некачественного крупногабаритного товара для проведения ремонта с возмещением его расходов продавцом, однако такой обязанности потребителя не содержат. Напротив, данная обязанность лежит на продавце. Такая правовая позиция изложена в Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей, утверждённом Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20 октября 2021 г.

Таким образом положения статьи 18 Закона о защите прав потребителей не содержат обязанности покупателя по направлению за свой счёт продавцу некачественного товара для его проверки.

Вышеуказанные нормы материального права и разъяснения Верховного Суда Российской Федерации не были учтены судом апелляционной инстанции при разрешении настоящего спора.

Направленное ООО «РВ Сервис Кубань» Сердюку Е.Ю. предложение о доставке автомобиля продавцу для проверки его качества не является доказательством исполнения ответчиком обязанности по надлежащей организации за свой счёт доставки крупногабаритного товара к месту проведения его проверки, поскольку данная обязанность лежит на продавце, в связи с чем вывод суда апелляционной инстанции о том, что истец, злоупотребив своим правом, лишил продавца возможности своевременно организовать проверку качества товара, является незаконным и противоречит приведённым нормам права, содержащимся в Законе о защите прав потребителей.

Суд первой инстанции производственный характер недостатка автомобиля под сомнение не поставил, а со стороны продавца доказательств

обратного не представлялось. Вместе с тем, данный недостаток был признан представителем ООО «РВ Сервис Кубань» Семинихиным СИ. в переписке, которая ответчиком не оспорена, что не было учтено судом апелляционной инстанции.

Более того, в рассматриваемом споре не ставился вопрос о причине выявленного недостатка, поскольку продавцом не выполнена обязанность по организации доставки крупногабаритного товара для проверки его качества либо компенсации расходов такой доставки потребителю в случае предоставления им товара, а также при уклонении от проверки качества товара ответчиком не произведено устранения заявленных недостатков в предусмотренный законом срок, что также не учтено судом апелляционной инстанции.

Таким образом выводы суда апелляционной инстанции не соответствуют нормам права и установленным обстоятельствам дела.

Кассационный суд общей юрисдикции допущенные судом апелляционной инстанции нарушения закона не устранил.

Приведённые выше нарушения норм права являются существенными, поскольку могли повлиять на исход дела, а устранение этих нарушений невозможно без отмены апелляционного и кассационного определений и нового апелляционного рассмотрения дела.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Ставропольского краевого суда от 19 ноября 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 10 февраля 2025 г. подлежат отмене, а дело направлению на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Руководствуясь статьями 390<sup>14</sup>, 390<sup>15</sup>, 390<sup>16</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**определила:**

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Ставропольского краевого суда от 19 ноября 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 10 февраля 2025 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи