64RS0046-01-2024-003098-87

ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 32-КГ26-14-К1

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва 8 сентября 2026 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Петрушкина В.А.,
судей Марьина А.Н. и Жубрина М.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Саратовской региональной общественной организации по защите прав потребителей «Фортуна», действующей в интересах Еремеева Александра Сергеевича, к обществу с ограниченной ответственностью «Самсунг Электроникс Рус Компани» о защите прав потребителя

по кассационной жалобе Еремеева Александра Сергеевича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Саратовского областного суда от 5 марта 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 10 июля 2025 г.,

заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Петрушкина В.А.,

установила:

Саратовская региональная общественная организация по защите прав потребителей «Фортуна» (далее – Саратовская РОО ЗПП «Фортуна»),

действующая в интересах Еремеева А.С., обратилась в суд с иском к ООО «Самсунг Электроникс Рус Компани» (далее также – ООО «СЭРК»), в котором просила взыскать с ответчика стоимость сотового телефона Samsung SM-g998b imei 358625332807728 в размере 86 068 руб., наушников в размере 10 844,60 руб., зарядного устройства в размере 5418 руб., проценты по кредитному договору в размере 15 122,53 руб., расходы за проведение досудебной экспертизы в размере 8000 руб., компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб., почтовые расходы в размере 1062,44 руб., штраф, неустойку в размере 1 % от стоимости товара (860,68 руб.) в день начиная с 1 января 2024 г. по день вынесения решения и далее по день фактического выполнения обязательств ответчиком.

Решением Ленинского районного суда г. Саратова от 14 августа 2024 г. исковые требования удовлетворены частично, с ООО «СЭРК» в пользу Еремеева А.С. взысканы: стоимость телефона в размере 86 068 руб., наушников – 10 844,60 руб., зарядного устройства – 5418 руб., проценты по кредиту – 15 122,53 руб., компенсация морального вреда – 1000 руб., неустойка за период по 14 августа 2024 г. включительно – 20 000 руб. и далее с 15 августа 2024 г. в размере 1 % от стоимости товара до фактического исполнения обязательства, штраф – 18 000 руб., стоимость досудебного исследования – 8000 руб., почтовые расходы – 1062,44 руб. В пользу Саратовской РОО ЗПП «Фортуна» с ООО «СЭРК» взыскан штраф в размере 18 000 руб. В удовлетворении остальной части исковых требований отказано.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Саратовского областного суда от 5 марта 2025 г. указанное решение суда отменено, по делу принято новое решение, которым в удовлетворении исковых требований отказано.

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

В кассационной жалобе Еремеев А.С. просит отменить апелляционное и кассационное определения.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 5 ноября 2025 г. Еремееву А.С. отказано в передаче кассационной жалобы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 2 марта 2026 г. Еремееву А.С. восстановлен срок подачи кассационной жалобы.

Определением заместителя Председателя Верховного Суда Российской Федерации Глазова Ю.В. от 17 июля 2026 г. определение судьи Верховного Суда Российской Федерации от 5 ноября 2025 г. отменено, кассационная жалоба Еремеева А.С. с делом передана для рассмотрения в судебном

заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

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

В соответствии со статьей 390^{14} 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.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что такие нарушения допущены при рассмотрении настоящего дела.

Как следует из материалов дела и установлено судом, 17 октября 2021 г. Еремеев А.С. приобрел у ООО «СЭРК» телефон Samsung SM-g998b imei [redacted] стоимостью 86 068,80 руб., зарядное беспроводное устройство стоимостью 5418 руб. и наушники Galaxy Buds Pro стоимостью 10 844,60 руб., всего на сумму 102 331,40 руб.

В процессе эксплуатации в телефоне проявился недостаток – телефон не включается.

12 октября 2023 г. Еремеев А.С. обратился к ООО «СЭРК» с претензией, в которой просил принять товар ненадлежащего качества и устранить выявленный недостаток, которая осталась без удовлетворения.

16 октября 2023 г. Саратовской РОО ЗПП «Фортуна», действующей в интересах Еремеева А.С., проведена экспертиза качества товара, по результатам которой недостаток телефона был подтвержден: аппарат технически не исправен, имеет дефект – не включается.

14 декабря 2023 г. Еремеев А.С. повторно обратился к ООО «СЭРК» с претензией, в которой просил вернуть уплаченную за товар денежную сумму в размере 86 068,80 руб. и считать договор купли-продажи расторгнутым в связи с нарушением сроков устранения недостатков.

В ответе от 25 декабря 2023 г. на данную претензию ответчик сообщил истцу об отсутствии оснований для удовлетворения требования в связи с непредставлением доказательств наличия в товаре производственного и существенного недостатка, а также момента его возникновения.

Независимым экспертным центром «Экспертсервис» на основании обращения Еремеева А.С. проведена проверка качества товара, в ходе которой дефект телефона нашел свое подтверждение. В заключении

от 2 февраля 2024 г. № 53-Р указано, что недостаток имеет признаки производственного недостатка, проявившегося в процессе эксплуатации. Причиной возникновения недостатка является неисправность элементов модуля системной платы. В случае выполнения ремонта необходима замена модуля системной платы.

В этот же день Еремеев А.С. обратился к ООО «СЭРК» с претензией, в которой просил с учетом заключения указанной независимой экспертизы вернуть уплаченную за товар денежную сумму в размере 86 068,80 руб. и компенсировать понесенные расходы на проведение данной экспертизы, в ответ на которую ООО «СЭРК» сообщило о готовности провести диагностику товара на предмет наличия или отсутствия производственного существенного недостатка в целях подтверждения результатов независимой экспертизы силами авторизованного сервисного центра «Сервис М».

По информации, полученной от авторизованного сервисного центра «Сервис М», в ходе проверки смартфона была обнаружена неисправность платы. Ориентировочная стоимость устранения указанной неисправности составляет 39 990 руб.

15 марта 2024 г. ООО «СЭРК» направило истцу сообщение о том, что выявленный недостаток не является существенным, соответственно, оснований для удовлетворения требований не имеется.

Суд первой инстанции, руководствуясь статьями 330, 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьями 13, 15, 18, 19, 20, 22, 23 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), с учетом заключения судебной экспертизы установил наличие в товаре, приобретенном истцом, недостатка производственного характера, который не устранен ответчиком в установленный законом срок, и частично удовлетворил исковые требования.

Суд апелляционной инстанции не согласился с такими выводами суда первой инстанции.

Отменяя решение суда, суд апелляционной инстанции исходил из того, что, поскольку на момент обращения Еремеева А.С. 12 октября 2023 г. к импортеру с претензией, содержащей требования о безвозмездном устранении недостатка в товаре, не истек двухлетний срок с момента передачи товара, у ответчика не возникла обязанность безвозмездно устранить недостатки в товаре, поскольку положения пункта 5 статьи 19 Закона о защите прав потребителей на импортера не распространяются, следовательно, ответчиком не пропущен 45-дневный срок проведения ремонта. При этом по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю Еремеев А.С. к импортеру с требованием о безвозмездном устранении имеющегося в товаре недостатка (пункт 6 статьи 19 Закона о защите прав потребителей) не обращался. Кроме того, имеющийся в товаре недостаток не является существенным.

Кассационный суд общей юрисдикции поддержал позицию суда апелляционной инстанции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что с выводами судов апелляционной и кассационной инстанций согласиться нельзя по следующим основаниям.

В соответствии с частью 1 статьи 79 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации при возникновении в процессе рассмотрения дела вопросов, требующих специальных знаний в различных областях науки, техники, искусства, ремесла, суд назначает экспертизу.

Определением Ленинского районного суда г. Саратова от 30 мая 2024 г. по делу назначена судебная техническая экспертиза, производство которой поручено ООО «ФБСЭ».

Согласно выводам указанной судебной технической экспертизы от 8 июля 2024 г. № 107/2024 в представленном на исследовании сотовом телефоне Samsung модель SM-g998b imei [redacted] установлена неисправность, заключающаяся в невозможности включения телефона. Выявленная неисправность является следствием заводского дефекта электронных компонентов основной платы смартфона, появившегося в процессе эксплуатации; неисправность является следствием скрытого производственного дефекта электронных компонентов модуля основной платы в сборе, предпосылки к возникновению которого возникли на стадии изготовления товара, конкретные последствия проявились в процессе эксплуатации. Устранение имеющейся неисправности производится, как правило, путем замены основной платы в сборе. Стоимость ремонта ориентировочно составит 43 480 руб., в том числе 40 990 руб. – стоимость основной платы, 2 490 руб. – стоимость ремонта, время ремонта составит 14–28 рабочих дней. На текущий момент данная модель телефона снята с производства. Усредненная рыночная стоимость нового наиболее близкого по техническим и потребительским характеристикам смартфона Samsung Galaxy S22 Ultra на момент проведения экспертизы составляет 85 972 руб.

В пункте 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе в том числе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В силу пункта 6 Перечня технически сложных товаров, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924, приобретенный истцом сотовый телефон относится к технически сложным товарам.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем 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 перерасчетом 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 (пункт 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей).

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона о защите прав потребителей, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (пункт 5 статьи 19 Закона о защите прав потребителей).

Согласно пункту 2 статьи 19 Закона о защите прав потребителей гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Гарантийный срок на телефон Samsung модель SM-g998b imei [redacted] составляет 1 год. Телефон приобретен 17 октября 2021 г. Еремеев А.С. обратился к ООО «СЭРК» с претензией 12 октября 2023 г. – в пределах двухлетнего срока.

Из акта приема-передачи спорного телефона и кассового чека следует, что продавцом данного товара является ООО «СЭРК» (ИНН 7703608910).

На сайте Samsung Россия в разделе «Условия продажи товаров» прямо указано: Продавец – ООО «Самсунг Электроникс Рус Компани», зарегистрированное по адресу: Российская Федерация, 123242, Москва, Новинский бульвар, д. 31, помещение 1, 2 (ОГРН 5067746785882; ИНН 7703608910).

12 октября 2023 г. Еремеев А.С. обратился к ООО «Самсунг Электроникс Рус Компани» с претензией как к продавцу, а не как к импортеру, в которой просил принять товар ненадлежащего качества и устранить выявленный недостаток, которая осталась без удовлетворения.

Однако суды апелляционной и кассационной инстанций данные обстоятельства не учли, исходя из того, что Еремеев А.С. обращался с претензией к импортеру, и ошибочно не применили положения пункта 5 статьи 19 Закона о защите прав потребителей.

При этом мотивы такого обоснования судами в обжалуемых судебных постановлениях не изложены. Статус ООО «Самсунг Электроникс Рус Компани» (ООО «СЭРК») как импортера при рассмотрении настоящего спора материалами дела не подтвержден.

16 октября 2023 г. (в пределах двухлетнего срока с момента покупки товара) Саратовской РОО ЗПП «Фортуна», действующей в интересах Еремеева А.С, проведена экспертиза качества товара, по результатам которой недостаток был подтвержден: аппарат технически не исправен, имеет дефект – не включается.

Согласно пункту 1 статьи 20 Закона о защите прав потребителей, 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 связи с тем что ответчиком недостаток не был устранен в течение установленного законом срока, истец 14 декабря 2023 г. повторно обратился к ООО «Самсунг Электроникс Рус Компани» с претензией, в которой просил расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму в связи с нарушением сроков устранения недостатков.

Данные требования ответчиком не были удовлетворены со ссылкой на то, что надлежащие документальные доказательства наличия в товаре производственного существенного недостатка, а также момент его возникновения, Еремеевым А.С. не предоставлены.

Между тем абзацем 2 пункта 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей установлена обязанность продавца (изготовителя), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Согласно абзацу 3 пункта 5 указанной статьи в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона о защите прав потребителей.

Ответчик согласился на проведение диагностики товара на предмет наличия или отсутствия производственного существенного недостатка только 7 февраля 2024 г.

Однако суд апелляционной инстанции приведенные выше правовые нормы не учел, что привело к отказу в удовлетворении иска. Кассационный суд общей юрисдикции ошибки суда апелляционной инстанции в применении норм права не устранил.

С учетом изложенного Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судами допущены нарушения норм права, которые являются существенными и которые могут быть устранены только посредством отмены обжалуемых судебных постановлений и нового рассмотрения дела.

Руководствуясь статьями 390^{14}–390^{16} Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Саратовского областного суда от 5 марта 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 10 июля 2025 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи