ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 18-КГ26-102-К4

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

Москва 10 ноября 2026 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Марьина А.Н.,

судей Асташова С.В. и Назаренко Т.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Григорьева Евгения Владимировича к обществу с ограниченной ответственностью «МВМ» о защите прав потребителя

по кассационной жалобе Григорьева Евгения Владимировича на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 13 ноября 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 26 марта 2026 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В., Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Григорьев Е.В. обратился в суд с иском к ООО «МВМ» (далее также – общество) о взыскании стоимости смартфона Apple iPhone 15 Pro 128 GB Natural Titanium (Dual

Sim) в размере 128 999 руб., неустойки – 98 039,24 руб., компенсации морального вреда – 25 000 руб. и штрафа.

Решением Советского районного суда г. Краснодара от 6 июня 2025 г. иск удовлетворен частично.

Суд взыскал с ООО «МВМ» в пользу Григорьева Е.В. стоимость смартфона в размере 128 999 руб., неустойку – 70 000 руб., компенсацию морального вреда – 5 000 руб. и штраф – 101 999,50 руб. С ООО «МВМ» также взыскана государственная пошлина.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 13 ноября 2025 г. решение суда первой инстанции отменено, по делу принято новое решение об отказе в удовлетворении иска.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 26 марта 2026 г. апелляционное определение оставлено без изменения.

В кассационной жалобе Григорьева Е.В. поставлен вопрос об отмене постановлений судов апелляционной и кассационной инстанций, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Назаренко Т.Н. от 5 октября 2026 г. кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, 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.

Такие нарушения допущены судами апелляционной и кассационной инстанций при рассмотрении данного дела.

Судом установлено и из материалов дела следует, что 23 февраля 2024 г. Григорьев Е.В. приобрел у ООО «МВМ» смартфон стоимостью 128 999 руб.

29 февраля 2024 г. Григорьев Е.В. обратился в магазин с заявлением о замене товара, ссылаясь на то, что в телефоне не работает микрофон в режиме разговора и в мессенджерах, при записи видео не записывается звук, при воспроизведении слышен только шум (л. д. 4).

В этот же день телефон принят продавцом для проверки качества в комплекте с документами и аксессуарами.

Согласно квитанции от 29 февраля 2024 г. № 2687884, выданной обществом в подтверждение получения товара для проведения проверки качества, Григорьев Е.В. от ремонта отказался, просил вернуть денежные средства или обменять товар (л. д. 8).

Из заключения авторизованного сервисного центра ООО «Твикторс» № 527068 следует, что в телефоне была восстановлена работоспособность программного обеспечения, аппарат отремонтирован (л. д. 6).

В акте ООО «Твикторс» от 7 марта 2024 г. № S22405766 также указано на обновление программного обеспечения (л. д. 7).

19 марта 2024 г. Григорьев Е.В. направил обществу заявление о замене товара в связи с наличием в нем дефекта и его ремонтом, в то время как предполагалась только проверка качества (л. д. 3, 57).

21 марта 2024 г. общество отказало в удовлетворении заявления, ссылаясь на то, что при проведении проверки качества дефект не подтвердился, каких-либо ремонтных работ в отношении товара не производилось (л. д. 13).

26 апреля 2024 г. истец направил продавцу претензию о возврате стоимости смартфона в размере 128 999 руб., а также о компенсации расходов на юридические услуги (л. д. 9).

03 июня 2024 г. общество отказало в удовлетворении претензии, ссылаясь на акт проверки качества сервисного центра ООО «Твикторс» от 28 мая 2024 г. (л. д. 59).

Из акта № S22411472 от 28 мая 2024 г. следует, что ООО «Твикторс» не удалось воспроизвести заявленный дефект, диагностические тесты пройдены без ошибок, программное обеспечение обновлено до последней версии (л. д. 58).

Согласно справке ООО «Твикторс» от 23 апреля 2025 г. № 154, выданной по запросу общества, товар поступал в сервисный центр два раза – 6 марта и 27 мая 2024 г., производилась диагностика, которая включает в себя прохождение тестов производителя, перепрошивку устройства, внешних повреждений обнаружено не было, дефект был устранен в процессе диагностики, после проведения всех этапов диагностики заявленный дефект не был подтвержден, после перепрошивки программного обеспечения устройство работало исправно, устройство не вскрывалось, замен компонентов не производилось (л. д. 70).

При рассмотрении дела в суде первой инстанции представитель ответчика от проведения судебной экспертизы отказался (л. д. 60–62).

Удовлетворяя иск частично, суд первой инстанции пришел к выводу о том, что на момент обращения потребителя к продавцу в телефоне имелся дефект в виде неработающего микрофона, а продавцом вместо удовлетворения требования потребителя об обмене товара произведен ремонт.

Отменяя решение суда первой инстанции и отказывая в иске, суд апелляционной инстанции сослался на то, что заключение № 527068 было выдано ошибочно. ООО «Твикторс», проведя проверку качества и обновив программное обеспечение, ремонт телефона не осуществляло, изделие исправно.

Суд апелляционной инстанции также согласился с позицией ООО «МВМ» о том, что восстановление работоспособности программного обеспечения нельзя трактовать как ремонт.

Кассационный суд общей юрисдикции согласился с выводами суда апелляционной инстанции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что постановления судов апелляционной и кассационной инстанций подлежат отмене по следующим основаниям.

Согласно статье 18 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) 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 перерасчетом 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 счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные данным законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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 данным законом 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.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации (пункт 1).

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (пункт 5).

Согласно разъяснениям пункта 38 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в статье 4 Закона о защите прав потребителей, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

Как следует из пункта 39 указанного постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации, требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств в соответствии со статьей 469 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Критерием качества товара является его функционирование и возможность его использования в соответствии с конкретными целями, для которых он обычно применяется (пункт 2 статьи 4 Закона о защите прав потребителей).

На возможность признания существенным недостатком товара прекращение работы программного обеспечения указано также в пункте 3 Обзора судебной

практики по делам о защите прав потребителей, утвержденного Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20 октября 2021 г.

Из приведенных положений закона и актов его толкования следует, что потребитель в течение 15 дней со дня передачи ему технически сложного товара, в случае обнаружения в нем недостатка, независимо от его существенности, вправе по своему усмотрению отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, либо потребовать замены товара.

При этом обязанность доказать отсутствие недостатка в товаре и соответствие его всем необходимым требованиям лежит на продавце (производителе, импортере).

Из установленных судами обстоятельств следует, что истец обратился к продавцу по поводу неработающего в телефоне микрофона на шестой день после покупки.

Наличие этого недостатка, безусловно препятствующего использованию телефона по назначению, на момент обращения потребителя к продавцу 29 февраля 2024 г. сторонами не оспаривалось и судами всех инстанций под сомнение не ставилось.

Из установленных судами обстоятельств также с очевидностью следует, что при обращении потребителя к продавцу работоспособность микрофона не была восстановлена, восстановление его работоспособности произведено только специализированным сервисным центром.

При этом требование потребителя о замене неработающего телефона, предъявленное в пределах пятнадцатидневного срока после покупки, продавцом удовлетворено не было.

Доводы продавца об отсутствии в телефоне какого-либо недостатка и о том, что восстановление работоспособности микрофона не являлось в данном случае ремонтом, основанные на противоречивых ответах сервисного центра, могли бы быть подтверждены или опровергнуты проведением судебной экспертизы.

Однако от ее проведения отказался именно продавец, на котором лежала обязанность доказать надлежащее качество товара.

В любом случае продавцом не оспорен тот факт, что на момент обращения потребителя в магазин 29 февраля 2024 г. функция микрофона в телефоне не работала и работоспособность микрофона была восстановлена только специализированным сервисным центром.

При таких обстоятельствах суд первой инстанции обоснованно признал требования потребителя о замене неработающего должным образом товара правомерными, а отказ продавца в его замене – незаконным и нарушающим права потребителя.

В связи с отказом продавца удовлетворить требования о замене товара в добровольном порядке последующее требование потребителя о взыскании стоимости этого товара также является правомерным.

Доводы ответчика о частичной оплате покупки бонусными баллами и наличии скидки в данном случае правового значения не имеют, поскольку в силу пункта 1 статьи 18 и пункта 4 статьи 24 Закона о защите прав потребителя в редакции, действовавшей на момент рассмотрения дела судом первой инстанции, потребитель вправе был потребовать взыскания полной стоимости товара.

Стоимость телефона в размере 128 999 руб. сторонами не оспаривалась.

Как разъяснено в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», если потребитель в связи с нарушением продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) предусмотренных статьями 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных статьей 18 закона. При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня), предусмотренная пунктом 1 статьи 23 закона (пункт 32).

Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в статье 23, пункте 5 статьи 28, статьях 30 и 31 Закона о защите прав потребителей, а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на день вынесения решения.

Применение статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым (пункт 34).

С учетом изложенного судом первой инстанции расчет неустойки сделан правильно из указанной выше цены товара и произведено ее снижение на основании статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, которое потребителем не оспаривается.

Также судом первой инстанции правильно рассчитана и сумма штрафа в размере 50 % от взысканных судом сумм.

Размер компенсации морального вреда судом первой инстанции определен на основании оценки всех обстоятельств дела и по существу не оспаривается сторонами.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судом первой инстанции надлежащим образом определены все имеющие значение обстоятельства дела, правильно применены нормы материального права и не допущено каких-либо существенных процессуальных нарушений, а у суда апелляционной инстанции не имелось оснований для отмены решения суда первой инстанции.

Поскольку апелляционное определение в таком случае подлежит безусловной отмене, доводы о процессуальных нарушениях, допущенных судом апелляционной инстанции, самостоятельного значения не имеют.

В соответствии с частью первой статьи 390[15] Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации по результатам рассмотрения кассационных жалобы, представления с делом судебная коллегия Верховного Суда Российской Федерации вправе оставить в силе одно из принятых по делу судебных постановлений (пункт 4), изменить либо отменить постановления судов первой, апелляционной и (или) кассационной инстанций и принять новое судебное постановление, не передавая дело на новое рассмотрение, если допущена ошибка в применении и (или) толковании норм материального права (пункт 5).

С учетом изложенного и принимая во внимание, что все имеющие значение для дела обстоятельства установлены, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит нужным апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда от 13 ноября 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 26 марта 2026 г. отменить и, не передавая дело на новое апелляционное рассмотрение, оставить в силе решение Советского районного суда г. Краснодара от 6 июня 2025 г.

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 Краснодарского краевого суда от 13 ноября 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 26 марта 2026 г. отменить, оставить в силе решение Советского районного суда г. Краснодара от 6 июня 2025 г.

Председательствующий

Судьи