



# ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 58-КГ25-3-К9

## О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

27 мая 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

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

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Лисичкина Антона Александровича к индивидуальному предпринимателю Втюрину Дмитрию Сергеевичу о возмещении ущерба, взыскании неустойки, штрафа, компенсации морального вреда

по кассационной жалобе Лисичкина Антона Александровича на решение Центрального районного суда г. Хабаровска от 13 февраля 2024 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Хабаровского краевого суда от 18 июня 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Девятого кассационного суда общей юрисдикции от 10 сентября 2024 г.,

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

### **установила:**

Лисичкин А.А. обратился в суд с иском к индивидуальному предпринимателю Втюрину Д.С. о возмещении ущерба в размере стоимости смартфона 14 Pro 128 GB – Space Black – 107 990 руб., взыскании неустойки в

размере 16 887 руб., штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя – 19 938, 50 руб., компенсации морального вреда – 10 000 руб., судебных расходы – 32 500 руб.

Решением Центрального районного суда г. Хабаровска от 13 февраля 2024 г. иски Лисичкина А.А. удовлетворены частично, на индивидуального предпринимателя Втюрина Д.С. возложена обязанность передать Лисичкину А.А. смартфон модели «iPhone 14 Pro» 128 GB-Space Black в течение трёх суток после вступления решения суда в законную силу; с индивидуального предпринимателя Втюрина Д.С. в пользу Лисичкина А.А. взысканы расходы на оплату юридических услуг 12 000 руб. В удовлетворении остальной части требований отказано. С индивидуального предпринимателя Втюрина Д.С. в доход бюджета городского округа «город Хабаровск» взыскана государственная пошлина в размере 300 руб.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Хабаровского краевого суда от 18 июня 2024 г. решение Центрального районного суда г. Хабаровска от 13 февраля 2024 г. отменено в части взыскания расходов на оплату услуг представителя, расходов на уплату государственной пошлины, а также отказа в части взыскания неустойки, штрафа, компенсации морального вреда. С индивидуального предпринимателя Втюрина Д.С. в пользу Лисичкина А.А. взысканы неустойка 16 887 руб., штраф 13 443,50 руб., компенсация морального вреда 10 000 руб., расходы по оплате услуг представителя 32 500 руб.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Девятого кассационного суда общей юрисдикции от 10 сентября 2024 г. решение в неотменённой части и апелляционное определение оставлены без изменения.

В кассационной жалобе Лисичкин А.А. просит отменить названные судебные акты.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Кротова М.В. от 21 апреля 2025 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 кассационной жалобы, 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.

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

Как установлено судом и следует из материалов дела, Лисичкин А.А. 30 октября 2022 г. приобрёл смартфон «iPhone 14 Pro» 128 GB-Space Black стоимостью 107 990 руб.

В ходе эксплуатации смартфон получил повреждения, а именно – в верхней части экрана треснуло стекло, в связи с чем 26 июня 2023 г. истец обратился в сервисный центр i-Сервис (индивидуальный предприниматель Втюрин Д.С) для проведения ремонта указанного изделия.

Согласно акту приема-передачи товара в ремонт № 74964 от 26 июня 2023 г. устройство имеет царапины, потёртости, разбито стекло дисплея в верхней части, Face ID срабатывает, настраивается, датчик приближения срабатывает, сеть ловит, звонки осуществляет, потребление от сети в пределах нормы, на основные функции не проверен. Изделие принято исполнителем без детального осмотра и описи (проверки внутренних повреждений) и проверки внутренних неисправностей; клиент согласился, что все неисправности (внутренние и внешние повреждения), не указанные в заказе-наряде, которые могут быть обнаружены в изделии при детальном техническом осмотре специалистом сервисного центра, возникли до приёма изделия в сервисный центр. Клиент предупреждён и согласен с тем, что в связи с техническим состоянием его устройства на момент обращения в сервисный центр, в процессе ремонта устройство может потерять частично или полностью основные функции, за что сервисный центр ответственности не несёт.

Стоимость работ по устранению недостатка, а именно – замена стекла дисплея, составляет 12 990 руб. без диагностики, срок проведения работ – в течение двух рабочих дней.

27 июня 2023 г. Лисичкин А.А. обратился к ответчику с претензией, в которой просил безвозмездно устранить недостатки выполненной ответчиком работы (повреждение матрицы дисплея) и произвести замену дисплея за счёт сервисного центра, на которую ответчик сообщил, что замена разбитого стекла на данной модели производится модулем (стекло с дисплеем в сборе). О рисках выхода из строя устройства в процессе расклеивания дисплея и замены одного стекла потребитель был уведомлён и возражений не имел. В ходе проведения работ по расклейке дисплея часть покрытия сенсора отклеилась вместе со стеклом из-за наличия скрытого дефекта – «отслоения клеевого слоя». Истцу предложено забрать устройство либо заменить дисплей смартфона на новый за его счёт.

10 июля 2023 г. Лисичкин А.А. обратился к ответчику с требованием о возмещении ущерба, причинённого некачественным ремонтом, в размере стоимости повреждённого смартфона, в удовлетворении которого ответчиком отказано.

Из заключения судебной экспертизы АНО «Восток экспертиза» от 24 января 2024 г. № 163/2 следует, что ремонтные работы исполнителем выполнены, произведена замена дисплея, устройство, в целом, пригодно для эксплуатации, при этом для полноценной эксплуатации в соответствии с техническими параметрами, регламентированными изготовителем, необходимо устранить дефекты, имеющие причинно-следственную связь с проведённым ремонтом, в виде зазоров экрана (дисплея) с корпусом.

Суд первой инстанции, исследовав и оценив по правилам статьи 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации представленные доказательства, в том числе заключение судебной экспертизы, руководствуясь статьями 13, 15, 28, Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), разъяснениями, содержащимися в пункте 32 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», исходил из отсутствия доказательств некачественного оказания ответчиком услуг по ремонту смартфона истца, а также причинной связи между действиями исполнителя и повреждением устройства. Установив, что ответчиком произведён ремонт телефона путём замены дисплея, права потребителя восстановлены, суд возложил на ответчика обязанность возвратить истцу указанное устройство.

Суд апелляционной инстанции, отменяя решение в части отказа во взыскании неустойки, штрафа, компенсации морального вреда, указал, что ремонт телефона до обращения истца в суд не был произведён ответчиком, то есть добровольно требования потребителя удовлетворены не были. При этом суд апелляционной инстанции не установил оснований для удовлетворения требований истца в части взыскания с ответчика убытков в размере стоимости смартфона.

С такими выводами согласился кассационный суд общей юрисдикции, отметив, что в силу законодательства, регулирующего правоотношения, связанные с защитой прав потребителей, наличие недостатков выполненного ремонта доказывается истцом, а ответчик обязан доказать, что недостатки выполненной работы возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Поскольку истец не доказал наличие указанных недостатков выполненной ответчиком работы, оснований для удовлетворения его требований о возмещении ущерба не имеется.

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

В силу пункта 2 статьи 15 Гражданского кодекса Российской Федерации под убытками понимаются расходы, которые лицо, чьё право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права. Возмещение убытков в полном размере означает, что в результате их возмещения

кредитор должен быть поставлен в положение, в котором он находился бы, если бы обязательство было исполнено надлежащим образом.

Статья 1095 Гражданского кодекса Российской Федерации предусматривает, что вред, причинённый 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.

Как разъяснено в пункте 12 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», по общему правилу лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинён не по его вине (пункт 2 статьи 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации). Бремя доказывания своей невиновности лежит на лице, нарушившем обязательство или причинившем вред. Вина в нарушении обязательства или в причинении вреда предполагается, пока не доказано обратное.

Из приведенных положений закона и разъяснения Пленума Верховного Суда Российской Федерации следует, что наличие обстоятельств, освобождающих от обязанности возместить причинённый вред или влекущих уменьшение размера его возмещения, должен доказать причинитель вреда.

В силу абзаца пятого пункта 3 статьи 14 Закона о защите прав потребителей вред, причинённый вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Как следует из положений статьи 29 Закона о защите прав потребителей, потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В соответствии с правовой позицией, изложенной в пункте 10 Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей, утверждённого

Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20 октября 2021 г. пунктом 1 статьи 29 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Приведённые правовые нормы предусматривают право заказчика в случае выполнения работ с существенными недостатками отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причинённых убытков.

Судебные инстанции установили, что истец обратился в сервисный центр по вопросу замены стекла дисплея, стороны достигли соглашения об объёме работ и их стоимости, однако работы ответчиком выполнены не были, исполнитель в одностороннем порядке предложил заменить дисплей за счёт заказчика, поскольку последний был предупреждён о возможных рисках проведения таких работ.

Лисичкин А.А. в претензии от 10 июля 2023 г. потребовал безвозмездного устранения недостатков выполненной работы, на что со стороны исполнителя последовал отказ с предложением оплатить стоимость работ по замене дисплея в размере 39 000 руб., либо забрать устройство.

В заключении судебной экспертизы эксперт указал, что смартфон имеет множественные дефекты в виде неплотного соединения корпуса с экраном (дисплеем), нарушения целостности отдельных винтов и нарушение целостности экрана (дисплея). Множественные следы эксплуатационных воздействий в виде потёртостей, царапин и папиллярных линий (узоров) от отпечатков пальцев на лицевой поверхности отдельно представленного основания экрана (тачскрина) экрана дисплея, могли образоваться только в процессе демонтажа и отделения стекла от основания (тачскрина) экрана (дисплея) и, вероятнее всего, образовались вследствие проведённого ремонта по замене стекла.

Поскольку недостатки выполненной работы исполнителем не устранены, а экспертом сделаны выводы о наличии дефектов проведённого ремонта, судебным instanциям следовало установить существенность таких недостатков и дать оценку причинной связи их возникновения с осуществлённым исполнителем ремонтом.

Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 28 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение

либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортёре).

В пункте 31 указанного постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации отмечено, что убытки, причинённые потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности.

Таким образом, обязанность доказать отсутствие недостатков в услуге, а также отсутствие причинно-следственной связи между причинённым потребителю ущербом и ненадлежащим исполнением обязательств исполнителем лежит на ответчике (исполнителе).

Судебные инстанции, указывая на отсутствие доказательств некачественного выполнения ответчиком работ по осуществлению ремонта смартфона истца, в нарушение законодательства о защите прав потребителей и разъяснений Пленума Верховного Суда Российской Федерации фактически переложили бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, за причинение вреда, с исполнителя на потребителя.

Возложив на ответчика обязанность по передаче смартфона, судебные инстанции проигнорировали выводы эксперта, а также не определили, в каком состоянии устройство подлежит возврату потребителю.

В пункте 76 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» разъяснено, что ничтожными являются условия сделки, заключённой с потребителем, не соответствующие актам, содержащим нормы гражданского права, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (статья 3, пункты 4 и 5 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации), а также условия сделки, при совершении которой был нарушен явно выраженный законодательный запрет ограничения прав потребителей.

Судами не учтено, что исключение ответственности исполнителя, на что указано в акте приёма-передачи товара от 26 июня 2023 г., требованиям закона не соответствует и права потребителя ограничивает.

С учётом 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<sup>14</sup>–390<sup>16</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**определила:**

решение Центрального районного суда г. Хабаровска от 13 февраля 2024 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Хабаровского краевого суда от 18 июня 2024 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Девятого кассационного суда общей юрисдикции от 10 сентября 2024 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Председательствующий

Судьи