



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 32-КГ26-6-К1

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

28 апреля 2026 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего
судей

Петрушкина В.А.,
Асташова С.В. и Назаренко Т.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Подопригры Анастасии Владимировны к обществу с ограниченной ответственностью «Топкомпьютер» о защите прав потребителя

по кассационной жалобе общества с ограниченной ответственностью «Топкомпьютер» на решение Энгельсского районного суда Саратовской области от 15 ноября 2024 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Саратовского областного суда от 25 марта 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 31 июля 2025 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Назаренко Т.Н., выслушав объяснения представителя ООО «Топкомпьютер» Гриневича И.С., поддержавшего доводы кассационной жалобы, а также представителя Подопригры А.В. – Подопригору К.А., возражавшего против

удовлетворения жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Подопригора А.В. обратилась в суд с иском к ООО «Топкомпьютер» (далее также – общество) о взыскании 60 000 руб. в счёт соразмерного уменьшения покупной цены смартфона Apple iPhone 15 Pro Max 256Gb, неустойки в размере 1 479,90 руб. за каждый день нарушения срока удовлетворения требования потребителя, начиная с 29 июля 2024 г. по день вынесения решения суда, неустойки в размере 1 479,90 руб. в день, начиная со следующего дня после вынесения решения по день фактического исполнения обязательства, компенсации морального вреда в размере 5 000 руб. и штрафа.

Решением Энгельсского районного суда Саратовской области от 15 ноября 2024 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Саратовского областного суда от 25 марта 2025 г., исковые требования удовлетворены частично.

Суд взыскал с общества в пользу Подопригоры А.В. 60 000 руб. в счёт соразмерного уменьшения цены товара, неустойку за период с 29 июля по 15 ноября 2024 г. включительно в размере 162 789 руб., неустойку в размере 1 % от цены товара (147 990 руб.) в день, начиная с 16 ноября 2024 г. по день фактического исполнения обязательства, компенсацию морального вреда – 1 000 руб., штраф – 111 894,50 руб. и судебные расходы.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 31 июля 2025 г. указанные судебные постановления оставлены без изменения.

В кассационной жалобе заявителем поставлен вопрос об отмене названных выше судебных постановлений, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 13 ноября 2025 г. отказано в передаче кассационной жалобы на обжалуемые

судебные постановления для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Определением заместителя Председателя Верховного Суда Российской Федерации Глазова Ю.В. от 20 марта 2026 г. определение судьи Верховного Суда Российской Федерации от 13 ноября 2025 г. отменено, кассационная жалоба ООО «Топкомпьютер» с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

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

В соответствии со статьёй 390¹⁴ 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 при рассмотрении настоящего дела.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 27 мая 2024 г. между обществом (продавец) и Подопрigorой А.В. (покупатель) заключён договор купли-продажи смартфона Apple iPhone 15 Pro Max 256Gb по цене 147 990 руб.

31 мая 2024 г. Подопрigorа А.В. направила обществу претензию о наличии дефекта в товаре (не работает функция Face Id) и соразмерном уменьшении покупной цены на 50 000 руб., приложив копию кассового чека.

17 июня 2024 г. общество уведомило Подопрigorу А.В. о необходимости отправки товара для проведения проверки качества и причин возникновения недостатков.

12 июля 2024 г. покупатель отправил продавцу смартфон, который был получен последним 17 июля 2024 г.

19 июля 2024 г. продавец составил акт о проведении диагностических работ, согласно которому заявленная покупателем неисправность подтверждена, а также направил товар в специализированный сервисный центр для установления причины возникновения недостатка.

31 июля 2024 г. наличие дефекта подтверждено сервисным центром ООО «Современный сервис».

В этот же день продавец отправил покупателю товар.

1 августа 2024 г. общество оформило на имя Подопригоры А.В. почтовый перевод на 50 000 руб. по месту её жительства, указанному в претензии.

28 августа 2024 г. Подопригора А.В. направила обществу претензию о возврате товара и об удовлетворении требования об уменьшении покупной цены, а также о выплате неустойки в размере 1 % от цены товара в день, начиная с 29 июля 2024 г.

9 сентября 2024 г. общество сообщило Подопригоре А.В. об отправке товара и об осуществлении почтового перевода на её имя ввиду непредставления банковских реквизитов.

Обращаясь в суд с иском по настоящему делу, Подопригора А.В. приложила заключение ИП Богомоловой Т.В. от 11 сентября 2024 г. о наличии в смартфоне неисправности производственного характера и стоимости соразмерного уменьшения цены товара на 60 000 руб.

В ходе рассмотрения дела суд первой инстанции запросил у АО «Почта России» сведения о получении Подопригорой А.В. почтового перевода, которые представлены не были.

Удовлетворяя исковые требования частично, суд первой инстанции установил наличие в приобретённом товаре скрытого производственного дефекта, отклонив довод общества о добровольном удовлетворении требования потребителя путём направления почтового перевода по её месту жительства со ссылкой на то, что обществом не представлены доказательства, подтверждающие извещение покупателя о направлении

денежных средств. Кроме того, суд указал, что обществом не представлены доказательства запроса у покупателя банковских реквизитов для осуществления перевода.

Суд апелляционной инстанции повторно запросил у АО «Почта России» сведения о получении Подопригорой А.В. почтового перевода.

Согласно письму АО «Почта России» от 12 марта 2025 г. перевод на сумму 50 000 руб. на имя Подопригоры А.В. поступил 1 августа 2024 г. в отделение почтовой связи и в тот же день извещение об этом опущено в почтовый ящик адресата, 3 сентября 2024 г. почтовый перевод возвращён в адрес отправителя по причине истечения срока хранения.

Суд апелляционной инстанции согласился с выводами суда первой инстанции, указав также, что осуществление почтового перевода не относится к прекращению обязательства надлежащим исполнением в отсутствие принятия исполнения кредитором, при этом доказательств уклонения кредитора от получения исполнения ответчиком не представлено.

Кассационный суд общей юрисдикции согласился с выводами судов первой и апелляционной инстанций.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судами допущены существенные нарушения норм права.

В соответствии со статьёй 2 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации задачами гражданского судопроизводства являются правильное и своевременное рассмотрение и разрешение гражданских дел в целях защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов граждан, организаций, прав и интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, других лиц, являющихся субъектами гражданских, трудовых или иных правоотношений.

Решение суда должно быть законным и обоснованным (статья 195 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Пленумом Верховного Суда Российской Федерации в пунктах 3 и 2 постановления от 19 декабря 2003 г. № 23 «О судебном решении» разъяснено, что решение является обоснованным тогда, когда имеющие

значение для дела факты подтверждены исследованными судом доказательствами, удовлетворяющими требованиям закона об их относимости и допустимости, или обстоятельствами, не нуждающимися в доказывании (статьи 55, 59 – 61, 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации), а также тогда, когда оно содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов. Решение является законным в том случае, когда оно принято при точном соблюдении норм процессуального права и в полном соответствии с нормами материального права, которые подлежат применению к данному правоотношению, или основано на применении в необходимых случаях аналогии закона или аналогии права (часть 1 статьи 1, часть 3 статьи 11 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Согласно части 4 статьи 198 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в мотивировочной части решения суда должны быть указаны: фактические и иные обстоятельства дела, установленные судом; выводы суда, вытекающие из установленных им обстоятельств дела, доказательства, на которых основаны выводы суда об обстоятельствах дела и доводы в пользу принятого решения, мотивы, по которым суд отверг те или иные доказательства, принял или отклонил приведённые в обоснование своих требований и возражений доводы лиц, участвующих в деле; законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался суд при принятии решения, и мотивы, по которым суд не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылались лица, участвующие в деле.

Из приведённых положений закона и акта их толкования следует, что для постановления законного и обоснованного решения суду необходимо дать квалификацию отношениям сторон спора, определить закон, который эти правоотношения регулирует, установить все значимые обстоятельства и изложить обоснование своих выводов в мотивировочной части решения.

При рассмотрении настоящего дела суд первой инстанции верно определил правоотношения сторон и подлежащий применению закон, однако

не установил имеющие значение для правильного применения этого закона обстоятельства.

В силу абзацев пятого и шестого пункта 1 статьи 316 Гражданского кодекса Российской Федерации, если место исполнения обязательства не определено законом, иными правовыми актами или договором, не явствует из обычаев либо существа обязательства, исполнение должно быть произведено: по денежному обязательству об уплате наличных денег – в месте жительства кредитора в момент возникновения обязательства или, если кредитором является юридическое лицо, в месте его нахождения в момент возникновения обязательства, по денежному обязательству об уплате безналичных денежных средств – в месте нахождения банка (его филиала, подразделения), обслуживающего кредитора, если иное не предусмотрено законом.

В соответствии с пунктом 1 статьи 406 названного кодекса кредитор считается просрочившим, если он отказался принять предложенное должником надлежащее исполнение или не совершил действий, предусмотренных законом, иными правовыми актами или договором либо вытекающих из обычаев или из существа обязательства, до совершения которых должник не мог исполнить своего обязательства.

В силу пункта 3 статьи 405 этого же кодекса должник не считается просрочившим, пока обязательство не может быть исполнено вследствие просрочки кредитора.

Как разъяснено в пункте 47 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств», должник освобождается от уплаты процентов, предусмотренных статьёй 395 Гражданского кодекса Российской Федерации, в том случае, когда кредитор отказался принять предложенное должником надлежащее исполнение или не совершил действий, предусмотренных законом, иными правовыми актами или договором либо вытекающих из обычаев или из существа обязательства, до совершения которых должник не мог исполнить своего обязательства,

например, не сообщил данные о счёте, на который должны быть зачислены средства, и т. п. (пункт 3 статьи 405, пункт 3 статьи 406 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Как следует из материалов дела, товар приобретён через интернет, ООО «МАРКЕТПЛЕЙС» как агентом сформирован кассовый чек № 1121, где указан электронный адрес покупателя, при этом ООО «Топкомпьютер» значится поставщиком товара (л.д. 12).

Возражая против удовлетворения основных и производных требований потребителя, ООО «Топкомпьютер» обращало внимание суда на то, что в направленной покупателем претензии о наличии дефекта в товаре и соразмерном уменьшении покупной цены Подопригорой А.В. не указаны номер мобильного телефона, банковские реквизиты, на которые могли быть перечислены денежные средства, в связи с чем общество оформило почтовый перевод по месту жительства покупателя, указанному ею в претензии. Следовательно, имеет место просрочка кредитора в форме несообщения должнику своих реквизитов для осуществления банковского перевода.

В соответствии с пунктом 31 Правил оказания услуг почтовой связи, утверждённых приказом Минцифры России от 17 апреля 2023 г. № 382, почтовые отправления и почтовые переводы доставляются (выплачиваются) в соответствии с указанными на них адресами или выдаются (выплачиваются) в объектах почтовой связи, а также иными способами, определёнными оператором почтовой связи.

Простые почтовые отправления, извещения о регистрируемых почтовых отправлениях и почтовых переводах, извещения о простых почтовых отправлениях, размеры которых не позволяют опустить их в ячейки почтовых шкафов, простые уведомления о вручении почтовых отправлений и выплате почтовых переводов опускаются в ячейки абонентских почтовых шкафов, почтовые абонентские ящики, ячейки абонементных почтовых шкафов, почтовые шкафы опорных пунктов согласно указанным на них адресам, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное.

Пользователь услугами почтовой связи вправе отказаться от направления в его адрес извещений о регистрируемых почтовых отправлениях и почтовых переводах и извещений о простых почтовых отправлениях, размеры которых не позволяют опустить их в ячейки почтовых шкафов, заменив их на иной способ извещения, в случае, если оператор почтовой связи предоставляет такую возможность, посредством совершения пользователем услугами почтовой связи действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, выбрать иной способ извещения. Извещение осуществляется не позднее следующего рабочего дня за днём поступления почтового отправления в объект почтовой связи места назначения.

Ответчик ссылался также на то, что согласно письму АО «Почта России» от 12 марта 2025 г. извещение о почтовом переводе на имя Подопригоры А.В. опущено в почтовый ящик адресата 1 августа 2024 г., данный факт в установленном порядке не опровергнут. Соответственно, в деле имеются доказательства информирования покупателя о направлении в её адрес почтового перевода.

В этой связи риск последствий неполучения почтового перевода, направленного по адресу, указанному кредитором, не может быть полностью возложен на должника, который допустил просрочку выполнения требований потребителя на три дня (с 29 по 31 июля 2024 г.).

Обстоятельства, связанные с исполнением каждой из сторон обязательства своих обязанностей являются существенными для разрешения возникшего спора. Для правильного разрешения дела суду первой инстанции надлежало проверить, какие права и обязанности возникли у сторон правоотношения, добросовестность действий каждой стороны, связана ли возможность одной из сторон исполнить принятые на себя обязанности без совершения определённых действий другой стороной. Без установления данных обстоятельств постановление по настоящему делу судебного акта, отвечающего требованиям закона, невозможно.

Судом первой инстанции при постановлении решения не были соблюдены требования о законности и обоснованности судебного акта, а потому допущенные нарушения, не исправленные судом апелляционной инстанции и кассационным судом общей юрисдикции, являются существенными и непреодолимыми, в связи с чем могут быть исправлены только посредством отмены судебных постановлений.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает, что принятые по делу судебные постановления нельзя признать законными, они подлежат отмене, а дело – направлению на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

При новом рассмотрении дела суду следует учесть изложенное и разрешить спор в соответствии с установленными по делу обстоятельствами и требованиями закона.

Руководствуясь статьями 390¹⁴, 390¹⁵, 390¹⁶ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

решение Энгельсского районного суда Саратовской области от 15 ноября 2024 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Саратовского областного суда от 25 марта 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 31 июля 2025 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в ~~суд~~ первой инстанции.

Председательствующий

Судьи