



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 5-КГ26-82-К2

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

Москва

11 августа 2026 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда
Российской Федерации в составе

председательствующего Киселёва А.П.,
судей Жубрина М.А. и Назаренко Т.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
Ермаковой Марины Евгеньевны к АО «РТК» о защите прав потребителей
по кассационной жалобе акционерного общества «Русская Телефонная
Компания» (далее – АО «РТК») на апелляционное определение судебной
коллегии по гражданским делам Московского городского суда от
14 апреля 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам
Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 сентября 2025 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации
Киселёва А.П., выслушав представителей АО «РТК» Мусаева С.Н.,
Мариненкову С.Е., поддержавших доводы кассационной жалобы, Судебная
коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Ермакова М.Е. обратилась в суд с указанным иском к АО «РТК», ссылаясь
в его обоснование на то, что 12 ноября 2022 г. приобрела у ответчика сотовый
телефон Apple iPhone 13 Pro Max по цене 103 990 руб. В процессе эксплуатации
в товаре выявился недостаток – не работал объёмно-пространственный сканер
лица (Face ID). 15 ноября 2022 г. истец направила ответчику письменную
претензию с требованием вернуть денежные средства за товар ненадлежащего

качества, однако в добровольном порядке требования потребителя удовлетворены не были.

Учитывая изложенное, истец просила взыскать с ответчика стоимость товара в размере 103 990 руб., неустойку за период с 28 декабря 2022 г. по 27 марта 2023 г. в сумме 93 591 руб., неустойку в размере 1 039 руб. 90 коп. за каждый день просрочки, начиная с 28 марта 2023 г. до даты фактического исполнения обязательств, компенсацию морального вреда в размере 35 000 руб., штраф и судебные расходы.

Решением Кунцевского районного суда города Москвы от 28 сентября 2023 г. иск удовлетворён частично. С АО «РТК» в пользу Ермаковой М.Е. взыскана стоимость товара в размере 103 990 руб., компенсация морального вреда в размере 5 000 руб., а также судебные расходы. В удовлетворении остальной части иска отказано. На Ермакову М.Е. возложена обязанность возвратить АО «РТК» приобретённый товар.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 14 апреля 2025 г. решение суда первой инстанции отменено в части отказа в удовлетворении требований о взыскании неустойки и штрафа, по делу в данной части принято новое решение, которым с АО «РТК» в пользу Ермаковой М.Е. взыскана неустойка в размере 872 476 руб. 10 коп., штраф в размере 490 733 руб. 05 коп., а также присуждена неустойка в размере 1 039 руб. 90 коп. за каждый день просрочки исполнения обязательств, начиная с 15 апреля 2025 г. по день их фактического исполнения. В части взыскания судебных расходов решение суда изменено. В остальной части указанное решение суда оставлено без изменения.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 сентября 2025 г. апелляционное определение оставлено без изменения.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 30 марта 2026 г. отказано в передаче кассационной жалобы АО «РТК», изученной по материалам истребованного дела, для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Не согласившись с указанным определением судьи Верховного Суда Российской Федерации, АО «РТК» обратилось в Верховный Суд Российской Федерации в порядке части 3 статьи 390 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации с кассационной жалобой на указанные судебные постановления.

Определением заместителя Председателя Верховного Суда Российской Федерации Глазова Ю.В. от 9 июля 2026 г. определение судьи Верховного Суда Российской Федерации от 30 марта 2026 г. отменено, 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 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 апелляционной и кассационной инстанций при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено, что 12 ноября 2022 г. Ермакова М.Е. приобрела у АО «РТК» сотовый телефон Apple iPhone 13 Pro Max 256Gb Graphite IMEI [REDACTED] по цене 103 990 руб., что подтверждается кассовым чеком от этой же даты.

В процессе эксплуатации в товаре выявился недостаток: не работал объёмно-пространственный сканер лица (Face ID).

Для подтверждения наличия недостатка истец обратилась к ИП Матвееву Р.А. для проведения независимой экспертизы.

Согласно заключению эксперта от 30 января 2023 г. в телефоне выявлен дефект в виде неработающего объёмно-пространственного сканера лица (Face ID) – неисправен точечный проектор (TrueDepth). Эксперт пришёл к выводу, что указанный дефект является производственным, нарушений правил эксплуатации в процессе исследования телефона не выявлено.

15 ноября 2022 г. истец направила ответчику письменную претензию с требованием вернуть уплаченные за товар денежные средства в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи. Претензия была направлена по адресу: г. Москва, Можайское шоссе, д. 31, корп. 1 (ТЦ «Молодёжный»). Согласно отчёту об отслеживании почтового отправления, претензия была возвращена отправителю 17 декабря 2022 г.

Согласно выписке из Единого государственного реестра юридических лиц (далее – ЕГРЮЛ), адресом юридического лица АО «РТК» является: г. Москва, ул. Воронцовская, д. 5, стр. 2. Этот же адрес был указан в кассовом чеке от 12 ноября 2022 г., выданном истцу при покупке, как адрес для направления претензий.

Частично удовлетворяя исковые требования, суд первой инстанции, дав оценку доказательствам и руководствуясь статьями 4, 13, 18 и 22 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), статьями 151, 475, 492 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также разъяснениями, изложенными в пунктах 13 и 14 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 того, что представленное истцом заключение эксперта от 30 января 2023 г. № 30/0123, содержащее вывод о производственном характере дефекта в приобретённом товаре, ответчиком не оспорено, отвечает критериям относимости и допустимости, в связи с чем требования о взыскании стоимости некачественного товара в размере 103 990 руб. подлежат удовлетворению.

Учитывая, что факт нарушения прав потребителя установлен, суд взыскал с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб.

Отказывая в удовлетворении требований о взыскании неустойки и штрафа, суд первой инстанции исходил из того, что досудебная претензия о возврате денежных средств была направлена истцом не по адресу юридического лица, содержащемуся в ЕГРЮЛ и указанному в чеке как адрес для направления претензий, а по адресу торгового объекта, в котором был приобретён товар. Суд указал, что данное обстоятельство свидетельствует о ненадлежащем уведомлении ответчика, который был лишён возможности в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

Кроме того, суд принял во внимание отсутствие доказательств того, что приобретённый товар был представлен ответчику для проведения проверки качества.

Отменяя решение суда первой инстанции в части отказа во взыскании неустойки и штрафа, суд апелляционной инстанции указал, что в чеке от 12 ноября 2022 г., выданном истцу при покупке товара, был указан адрес торговой точки: г. Москва, Можайское шоссе, д. 31, корп. 1, по которому истцом была направлена претензия.

Таким образом, по мнению суда апелляционной инстанции, направление претензии по адресу торгового объекта, в котором был приобретён товар, является надлежащим уведомлением продавца, поскольку организация получения требований и претензий потребителей по месту осуществления торговой деятельности является обязанностью продавца.

С учётом этого обстоятельства суд апелляционной инстанции пришёл к выводу о наличии оснований для взыскания с ответчика штрафных санкций.

Определяя размер неустойки и штрафа, суд апелляционной инстанции указал, что ходатайства о применении статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации от ответчика не поступало, в связи с чем оснований для их снижения не имеется.

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

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

Согласно пункту 1 статьи 492 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного,

домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

В пунктах 1, 2 статьи 4 Закона о защите прав потребителей указано, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей 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 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.

Требования, указанные в пункте 1 данной статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю (пункт 2).

Статьёй 22 данного закона предусмотрено, что требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причинённых потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно пункту 1 статьи 23 этого же закона за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 Закона о защите прав потребителей сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

В соответствии с пунктом 4 статьи 13 Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или

уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя (пункт 6).

Из кассационной жалобы усматривается, что вывод судов апелляционной и кассационной инстанций о том, что направление претензии о возврате денежных средств по адресу торгового объекта считается надлежащим уведомлением продавца, является ошибочным, поскольку в кассовом чеке от 12 ноября 2022 г., выданном истцу при приобретении товара, помимо адреса торгового объекта, продавцом также был указан адрес для направления претензий: г. Москва, ул. Воронцовская, д. 5, стр. 2.

Вместе с тем претензия с требованием о возврате уплаченной за товар денежной суммы была направлена истцом 15 ноября 2022 г. только по адресу торгового объекта (ТЦ «Молодёжный»), в котором был приобретён товар: г. Москва, Можайское шоссе, д. 31, корп. 1.

Согласно пункту 1 статьи 165¹ Гражданского кодекса Российской Федерации заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или сделка связывает гражданско-правовые последствия для другого лица, влекут для этого лица такие последствия с момента доставки соответствующего сообщения ему или его представителю. Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

Юридическое лицо несёт риск последствий неполучения юридически значимых сообщений, доставленных по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также риск отсутствия по указанному адресу своего органа или представителя. Сообщения, доставленные по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, считаются полученными юридическим лицом, даже если оно не находится по указанному адресу (пункт 3 статьи 54 Гражданского кодекса Российской Федерации).

В пункте 63 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 юридически значимое сообщение, адресованное юридическому лицу, направляется по адресу, указанному в едином

государственном реестре юридических лиц либо по адресу, указанному самим индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом.

Направление юридически значимого сообщения по адресу, не являющемуся адресом юридического лица, не обеспечивает его получение и не может считаться надлежащим уведомлением по смыслу статьи 165¹ Гражданского кодекса Российской Федерации во взаимосвязи с положениями пункта 3 статьи 54 этого же кодекса.

Суд апелляционной инстанции фактически установили вину ответчика, не приняв во внимание, что ответчик был лишён возможности удовлетворить требования истца в добровольном порядке ввиду ненадлежащего обращения последнего с претензией, что исключает применение к нему штрафных санкций.

Кроме того, взысканные судом апелляционной инстанции неустойка в размере 872 476 руб. 10 коп. и штраф в размере 490 733 руб. 05 коп. явно несоразмерны степени нарушения прав потребителя, а их совокупная сумма в несколько раз превышает стоимость самого товара.

Допущенные судом апелляционной инстанции нарушения норм права судом кассационной инстанции не исправлены.

С учётом изложенного Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судами апелляционной и кассационной инстанций допущены нарушения норм права, которые являются существенными и которые не могут быть устранены без отмены обжалуемых судебных постановлений и направления дела на новое апелляционное рассмотрение.

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

определила:

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 14 апреля 2025 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Второго кассационного суда общей юрисдикции от 30 сентября 2025 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Председательствующий

Судьи