

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

25 марта 2026 года

г.Оренбург

Судебная коллегия по гражданским делам Оренбургского областного суда в составе:

председательствующего судьи Жуковой О.С.,
судей Кравцовой Е.А., Юнусова Д.И.,
при секретаре Сукачевой В.Е.,

рассмотрев в открытом судебном заседании апелляционную жалобу общества с ограниченной ответственностью «Сервисбыттехника» на решение Ленинского районного суда г. Оренбурга от 17 декабря 2025 года по гражданскому делу по иску _____ к обществу с ограниченной ответственностью «Маркетплейс», обществу с ограниченной ответственностью «Мега Маркет», обществу с ограниченной ответственностью «ОмниСэйл», обществу с ограниченной ответственностью «Сервисбыттехника» о защите прав потребителей,

установила:

_____ обратился в суд с иском, указав, что 26 января 2024 года приобрел телевизор LG oled55b3r1a на площадке «Мегамаркет» у продавца ООО «ОмниСэйл» стоимостью 123 590 рублей, что подтверждается кассовым чеком № 605. 03 мая 2024 года телевизор перестал включаться. В связи с этим истец обратился на горячую линию LG, где ему сообщили контакты сервисного центра по обслуживанию и ремонту техники данной марки в гарантийный период, а именно ООО «Сервисбыттехника». _____ обратился в ООО «Сервисбыттехника», где ему назначили дату ремонта на 14 мая 2024 года. В назначенную дату на домашний адрес _____ и _____ приехали двое сотрудников ООО «Сервисбыттехника», которые в ходе визуального осмотра не выявили каких-либо признаков внешних повреждений, о чем была составлена квитанция № 6261. В последующем телевизор был упакован сотрудниками в картонную коробку и изъят для изучения в сервисный центр. 16 мая 2024 года истцу поступил звонок от сотрудника ООО «Сервисбыттехника», который сообщил, что в проведении ремонта Провоторову А.А. отказано, поскольку на экране телевизора обнаружен скол, который при осмотре 14 мая 2024 года не был установлен. _____ направлены досудебные претензии в адрес ответчиков, в ответ на которую ООО «Сервисбыттехника» сообщило 25 июня 2024 года, что в результате проведенной диагностики и технической проверки аппарата в стационарных условиях сервисного центра специалистом было выявлено механическое повреждение «OLED» модуля скрытого характера в виде микротрещины, которое является следствием нарушения условий и правил



эксплуатации изделия и в этом случае безвозмездное устранение неисправности не подпадает под гарантийные условия и обязательства изготовителя товара. С учетом уточнения исковых требований просил расторгнуть договор купли-продажи телевизора по чек-квитанции № 605; взыскать с ООО «Сервисбыттехника» сумму убытков в виде поврежденного телевизора в размере 123 590 рублей; возратить уплаченную стоимость телевизора в размере 123 590 рублей; взыскать с надлежащего ответчика сумму неустойки в размере 123 590 рублей; компенсацию морального вреда в размере 50 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от присужденной суммы; почтовые расходы в размере 1000 рублей.

Протокольным определением суда от 02 сентября 2024 года к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечено ООО «ЛГ Электроникс РУС».

Решением Ленинского районного суда г. Оренбурга от 17 декабря 2025 года исковые требования Провоторова Андрея Александровича удовлетворены частично.

Суд взыскал с общества с ограниченной ответственностью «Сервисбыттехника» ИНН: 5638024763, ОГРН: 1045615320585, в пользу Провоторова Андрея Александровича, 02 октября 1996 года рождения, паспорт серии 5316 № 694166, сумму убытков в размере 123 590 рублей, сумму неустойки в размере 123 590 рублей, сумму компенсации морального вреда в размере 5 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя 50 000 рублей; почтовые расходы в сумме 1000 рублей.

Взыскал с общества с ограниченной ответственностью «Сервисбыттехника» ИНН: 5638024763, ОГРН: 1045615320585, в доход бюджета МО г. Оренбург государственную пошлину в размере 11769,25 рублей.

В удовлетворении исковых требований Провоторова Андрея Александровича к Обществу с ограниченной ответственностью «Маркетплейс», Обществу с ограниченной ответственностью «Мега Маркет», Обществу с ограниченной ответственностью «ОмниСэйл» - отказал в полном объеме.

В удовлетворении остальной части исковых требований Провоторову Андрею Александровичу – отказал.

В апелляционной жалобе и дополнениях к ней ООО «Сервисбыттехника» просит решение отменить, ссылаясь на его незаконность и необоснованность.

В судебном заседании суда апелляционной инстанции ответчики ООО «Маркетплейс», ООО «Мега маркет», ООО «ОмниСэйл», третье лицо ООО «ЛГ Электроникс РУС», а также представитель Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области, надлежащим образом извещенные о месте и времени его проведения, не присутствовали, в связи с чем, судебная коллегия определила рассмотреть апелляционную жалобу в порядке ч. 3 ст. 167 Гражданского процессуального кодекса РФ, в отсутствие указанных лиц.

В силу ч. 1 ст. 327.1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд апелляционной инстанции рассматривает дело в пределах доводов, изложенных в апелляционных жалобе, представлении и возражениях



относительно жалобы, представления.

Заслушав доклад судьи Жуковой О.С., пояснения представителя ООО «Сервисбыттехника» Бесединой А.Р., поддержавшей доводы апелляционной жалобы, истца Провоторова А.А. и его представителя Однолеткова Н.М., возражавших против удовлетворения жалобы, проверив решение суда в пределах доводов апелляционной жалобы, судебная коллегия приходит к следующему.

Судом установлено и из материалов дела следует, что 26 января 2024 года приобрел телевизор LG OLED55B3RLA,55 (139 см), UHD 4K (далее – телевизор) стоимостью 123 590 рублей. Поставщиком купленного товара является ООО «ОмниСэйл».

03 мая 2024 года телевизор перестал включаться, в связи с чем истец обратился на горячую линию LG, где ему сообщили контакты сервисного центра по обслуживанию и ремонту техники данной марки в гарантийный период, а именно ООО «Сервисбыттехника». обратился в ООО «Сервисбыттехника», где ему назначили дату ремонта на 14 мая 2024 года.

В назначенную дату 14 мая 2024 года на домашний адрес Провоторова А.А. приехали двое сотрудников ООО «Сервисбыттехника», которые после осмотра упаковали телевизор в картонную коробку и изъяли для изучения в сервисный центр.

В ходе проведения выездного осмотра сотрудниками ООО «Сервисбыттехника» (далее – Центр) телевизора каких-либо видимых повреждений не обнаружено, что подтверждается квитанцией № 6261, подписанной как сотрудником Центра, так и покупателем.

16 мая 2024 года истцу поступил звонок от сотрудника ООО «Сервисбыттехника», который сообщил, что в проведении ремонта отказано, поскольку на экране телевизора обнаружен скол, который при осмотре 14 мая 2024 года не был установлен.

В адрес ООО «Маркетплейс», ООО «Мега маркет», ООО «ОмниСэйл», ООО «Сервисбыттехника» истцом направлены досудебные претензии посредством почты России.

Ответ Провоторовым А.А. получен только от ООО «Сервисбыттехника», в которой последний указывает, что телевизор марки LG фактически был доставлен в стационарный сервисный центр для обслуживания 14 мая 2024 года с заявленной неисправностью: «не включается». Дата соответствует информационной базе данных и акту выполненных работ № 6261 от 15 мая 2024 года, который выдается на руки заказчику услуг, при выдаче аппарата из сервисного центра.

В результате проведенной диагностики и технической проверки аппарата в стационарных условиях сервисного центра специалистом было выявлено механическое повреждение «OLED» модуля «скрытого» характера (левый нижний угол, под пленкой) в виде микротрещины, которое является следствием нарушения условий и правил эксплуатации изделия и в этом случае безвозмездное устранение неисправности не подпадает под гарантийные условия и обязательства изготовления товара.

Что касается службы доставки и передачи крупно-габаритной техники в



стационар сервисного центра, то данная услуга была оказана надлежащим образом и в строгом соответствии с регламентом предприятия, что исключает возможность наличия повреждений со стороны ее представителей. Кроме того, представители службы доставки не обладают специальными техническими познаниями в области сложно-бытовой техники и наличием соответствующего оборудования (аппаратуры) для определения такого характера дефекта на дому у заказчика/потребителя. В данном случае «скрытое» повреждение механического характера возможно было установить специалистом, обладающим определенным уровнем квалификации и только в стационарных условиях сервисного центра. После проведенной диагностики аппарат в заводской упаковке был передан на склад готовой продукции предприятия.

Согласно архивным данным сервисного центра, _____ уже обращался в сервисный центр с заявкой на обслуживание указанного телевизора, а именно 08 февраля 2024 года по заказ-наряду № 1795, с заявленным дефектом: «в нижней части рамки щелкает при нажатии с одной стороны». При общении с диспетчером сервисного центра истцу разъяснены условия гарантийного обслуживания.

Определением Ленинского районного суда г. Оренбурга от 31 октября 2025 года по делу назначена судебная товароведческая экспертиза, производство которой поручено эксперту АНО «Судебная экспертиза» Калужину А.С.

13 марта 2025 года в адрес суда поступило заключение эксперта №СТЭ-010 от 25 февраля 2025 года, из содержания которого видится, что в процессе проведения исследования телевизора LG OLED5B3RLA DRUQLP серийный номер 311MAEGKB204 были выявлены механические повреждения:

- 1) на лицевой части в левом нижнем углу обнаружен скол на стеклянной части дисплея;
- 2) на лицевой части в левом нижнем углу под стеклянной поверхностью дисплея обнаружена полоса (напоминающая трещину);
- 3) на нижней пластиковой части слева в районе отверстий динамика обнаружено замятие пластика.

При тестировании работоспособности телевизора был выявлен недостаток: телевизор в работу не включился, отсутствует изображение на дисплее, звук не воспроизводится.

В процессе проведения экспертизы были выявлены следующие повреждения:

- 1) на лицевой части в левом нижнем углу обнаружен скол на стеклянной части дисплея. Выявленное повреждение является явным и носит эксплуатационный характер, так как возникло вследствие механического воздействия на левый нижний угол телевизора. Выявленное повреждение могло возникнуть при упаковке, транспортировке, распаковке или в результате механического воздействия (в т.ч. удара, падения или деформации/изгиба). Точно определить при каких обстоятельствах возникло повреждение невозможно, так как отсутствуют научно-обоснованные методики. Данное повреждение не могло повлиять на работоспособность дисплея, так как находится в районе рамки дисплея, где изображение не формируется.

2) на лицевой части в левом нижнем углу под стеклянной поверхностью дисплея обнаружена полоса, напоминающая трещину. Выявленное повреждение является скрытым, так как определить данное повреждение возможно при детальном рассмотрении, при использовании специальных технических средств и носит эксплуатационный характер, возникло вследствие механического воздействия на левый нижний угол телевизора. Выявленное повреждение могло возникнуть при упаковке, транспортировке, распаковке или в результате механического воздействия (в т.ч. удара, падения или деформации/изгиба). Точно определить при каких обстоятельствах возникло повреждение невозможно, так как отсутствуют научно-обоснованные методики. Данное повреждение могло повлиять на работоспособность дисплея, так как находится под стеклом на внутренних компонентах дисплея.

3) на нижней пластиковой части слева в районе отверстий динамика обнаружено замятие пластика. Выявленное повреждение является явным и носит эксплуатационный характер, так как возникло вследствие механического воздействия на левый нижний угол телевизора. Выявленное повреждение могло возникнуть при упаковке, транспортировке, распаковке или в результате механического воздействия (в т.ч. удара, падения или деформации/изгиба). Точно определить при каких обстоятельствах возникло повреждение невозможно, так как отсутствуют научно-обоснованные методики. Данное повреждение не могло повлиять на работоспособность дисплея, так как находится на задней пластиковой части телевизора.

Так как выявленные механические повреждения присутствуют на дисплее телевизора, то эксперт приходит к выводу о том, что отсутствие изображения прямо связано с механическими повреждениями дисплея, а именно с полосой под стеклянной поверхностью дисплея, напоминающей трещину. Технология устройства матрицы типа OLED подразумевает, что частичное повреждение матрицы может повлечь за собой включение защиты подачи напряжения на экран и не включение телевизора.

Исходя из вышеизложенного, эксперт приходит к выводу о том, что для того, чтобы определить, имеется ли неисправность в работоспособности телевизора, а именно «нет включения» и, если имеется, определить причину образования (производственный или эксплуатационный дефект), необходимо устранить механическое повреждение дисплея телевизора и продолжить исследование.

Определением Ленинского районного суда г. Оренбурга от 09 апреля 2025 года для разрешения спора судом была назначена дополнительная судебная товароведческая экспертиза.

17 ноября 2025 года в адрес суда поступило заключение эксперта №СТЭ-056 от 05 ноября 2025 года, из содержания которого установлено, что эксперту не удалось установить о том, производилась ли замена какой-либо комплектующей и ее точные идентификационные данные в телевизоре и соответствуют ли компоненты в телевизоре установленным заводом-изготовителем, поскольку в ответ на ходатайство был получен ответ о невозможности предоставления запрашиваемых сведений.

В ходе разбора при осмотре внутренних комплектов телевизора следов



механического, электрического, химического, коррозионного воздействий на материнской плате, плате питания, коннекторах, шлейфов и плате матрицы не обнаружено. Видимые следы воздействия повышенного напряжения питающей сети, следы воздействия агрессивных химических сред, пайки, структурно отличающейся от заводской, изменение структур и цвета защитного пластика, следы коротких замыканий и оплавления, термические и другие воздействия отсутствуют.

В процессе проведения исследования телевизора были выявлены эксплуатационные дефекты, а именно:

- 1) на лицевой части в левом нижнем углу обнаружен скол на стеклянной части дисплея;
- 2) на лицевой части в левом нижнем углу под стеклянной поверхностью дисплея обнаружена полоса (напоминающая трещину);
- 3) на нижней пластиковой части слева в районе отверстий динамика обнаружено замятие пластика.

Для определения возможности проведения ремонтно-восстановительных работ экспертом был проведен анализ данных сайта технической поддержки производителя, услуг сервисных центров и торговых площадок по продаже телевизионных комплектующих и их запасных частей. В результате проведенного анализа установлено, что используемая матрица в представленном на экспертизу телевизоре в свободной продаже отсутствует.

Таким образом, экспертом установлена невозможность определить материальные и временные затраты на устранение выявленных дефектов.

При включении телевизора, он не включился, индикатор на нижней части загорелся красным цветом. При нажатии на кнопку включения индикатор гаснет и снова загорается красным цветом. После подключения специальной платы, предоставленной ООО «Сервисбыттехника», включения в сеть 220В и нажатии на кнопку включения, индикатор гаснет, на экране телевизора появляется зеленая полоса с левой стороны экрана по всей высоте экрана. Это подтверждает наличие в представленном на экспертизу телевизоре защиты подачи напряжения на экран. Из-за чего телевизор не включается с поврежденной матрицей.

Таким образом, эксперт приходит к выводу о том, что производственные недостатки в телевизоре отсутствуют.

Также эксперт пришел к выводу о невозможности установления обстоятельства о том, производилась ли замена какой-либо комплектующей и ее точные идентификационные данные в телевизоре, и соответствуют ли компоненты в телевизоре установленным заводом-изготовителем, в связи с невозможностью предоставления дополнительных материалов.

Оценив представленные доказательства в их совокупности в соответствии со статьями 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, руководствуясь статьями 779, 783, 721, 1064, 891, 902, 450, 454, 469, 475, 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьями 4, 29, 28, 30, 13, 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", суд первой инстанции исходил из того, что между] и ООО «Сетвисбыттехника» был заключен договор на оказание услуги по диагностике



телевизора, согласно квитанции N 6261, с условием хранения вещи. Поскольку истцом был сдан в сервисный центр телевизор с заявленным недостатком: не включался, при этом в квитанции N 6261 какие-либо записи о наличии механических повреждений до сдачи телевизора на ремонт отсутствуют, и лишь после проведения диагностики истцу сообщили о наличии в телевизоре скола, суд пришел к выводу, что ущерб имуществу истца возник после передачи телевизора сотрудникам сервисного центра, который по этой причине является надлежащим ответчиком. Соответственно к остальным ответчикам в иске отказано. Поскольку договор купли-продажи с ООО «Сервисбыттехника» не заключался, оснований для расторжения договора купли-продажи суд не усмотрел, однако взыскал убытки в виде общей стоимости телевизора 123 590 рублей. Установив нарушение прав потребителя на возврат уплаченной суммы, суд начислил неустойку со дня, следующего за отказом в удовлетворении требований истца (ответ от 25 июня 2025 года), т.е. с 26 июня 2025 года по 15 декабря 2025 года за 173 календарных дня: $123\,590 \text{ рублей} * 173 * 3\% = 641\,432,10 \text{ рублей}$. Поскольку неустойка не может превышать 100% от цены заказа, взыскал неустойку в размере 123 590 рублей. Кроме того, начислил штраф, исходя из расчета: $123\,590 \text{ рублей} + 123\,590 \text{ рублей} + 5\,000 \text{ рублей} / 2 = 126\,090 \text{ рублей}$, и снизил его до 50 000 рублей, а также в соответствии со статьями 88, 98, 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации распределил судебные расходы, с ответчика в бюджет взыскал госпошлину.

Решение суда в части отказа в иске сторонами по делу не обжалуется и предметом рассмотрения судебной коллегии не является.

С решением не согласился ответчик ООО «Сервисбыттехника», ссылаясь в доводах апелляционной жалобы на отсутствие оснований для взыскания с него всех определенных судом сумм.

Рассматривая дело в пределах доводов апелляционной жалобы, судебная коллегия учитывает следующее.

На основании ст.18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе, в том числе, 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 настоящим 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 настоящим 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.

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.

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 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

В силу положений ст.20 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "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.

Как разъяснено в п.42 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара, к которому применяются правила главы 47 ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом о защите прав потребителей (статья 906 ГК РФ - хранение в силу закона).

Согласно части 1 статьи 901 Гражданского кодекса Российской Федерации хранитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, принятых на хранение, по основаниям, предусмотренным статьей 401 Гражданского кодекса Российской Федерации (при наличии вины). Без вины отвечает лишь профессиональный хранитель.

В соответствии со ст.1064 Гражданского кодекса Российской Федерации, вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине.

По ст.15 Гражданского кодекса Российской Федерации, лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Как предусмотрено в ст.902 Гражданского кодекса Российской Федерации, при безвозмездном хранении убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются:

- 1) за утрату и недостачу вещей - в размере стоимости утраченных или недостающих вещей;
- 2) за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость.

В случае, когда в результате повреждения, за которое хранитель отвечает, качество вещи изменилось настолько, что она не может быть использована по первоначальному назначению, поклажедатель вправе от нее отказаться и потребовать от хранителя возмещения стоимости этой вещи, а также других убытков, если иное не предусмотрено законом или договором хранения.

В постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, что 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, импортере). Исключение составляют случаи



продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (пункт 28).

По настоящему делу судом установлено, что продавцом товара - телевизора LG oled55b3rla стоимостью 123 590 рублей, который приобретен по договору купли-продажи от 26 января 2024 года, является ООО «ОмниСэйл». Сервисным центром производителя товаров линейки LG, в котором осуществляется проверка качества товара и гарантийный ремонт, является по договору с ООО «ЛГ Электроникс РУС» ответчик ООО «Сервисбыттехника».

Настоящий спор возник из претензий истца относительно качества приобретенного им товара, в ходе которого телевизор LG oled55b3rla был доставлен в сервисный центр LG силами сотрудников ООО «Сервисбыттехника» с целью проверки качества в связи с выявленным недостатком «не включается» и при необходимости осуществления гарантийного ремонта.

Как прямо указано в разъяснениях Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", на стороне ООО «Сервисбыттехника» возникла обязанность по хранению товара в силу закона, а также необходимость нести ответственность за несоблюдение соответствующих обязательств.

Данные обстоятельства достаточно подтверждены документами дела, не оспаривались ответчиком, который не выдвигал истцу требований по оплате ремонта, не отрицал наличие на товар гарантийных обязательств производителя, и принял товар именно для осуществления проверки качества в целях установления прав истца на бесплатный гарантийный ремонт.

В связи с изложенным, доводы апелляционной жалобы о том, что LG приостановил поставки товара в Россию до покупки телевизора LG oled55b3rla, и ООО «Сервисбыттехника» не имеет в настоящее время договоров на гарантийное обслуживание ни с продавцом этого конкретного товара, ни с его производителем, не могут быть приняты во внимание, поскольку противоречат установленному в статье 1 Гражданского кодекса Российской Федерации принципу добросовестного поведения стороны правоотношения.

Кроме того, как следует из текста дополнительного заключения эксперта №СТЭ-056 от 05 ноября 2025 года, производственные недостатки в телевизоре отсутствуют (после проверки с подключением к специальной плате), при этом ранее составленное первичное заключение эксперта №СТЭ-010 от 25 февраля 2025 года установило факт отсутствия включения телевизора вследствие повреждений экрана.

Тем самым, как верно указано апеллянтом, сложившиеся правоотношения независимо от того, по чьему поручению действовало ООО «Сервисбыттехника» при принятии товара в ремонт от 1.----- и от того, является ли апеллянт уполномоченной организацией продавца/изготовителя товара, носят характер деликтных, при этом доказать

отсутствие своей вины в причинении убытков (ущерба) в силу прямого указания ст.1064 Гражданского кодекса Российской Федерации должен именно ответчик.

Таких доказательств, как правильно указал суд первой инстанции, ООО «Сервисбыттехника» суду не представило.

При этом, вопреки мнению подателя жалобы, наличие деликта не исключает распространение на соответствующие правоотношения Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", поскольку в них Провоторов А.А. выступает в качестве гражданина, использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а ООО «Сервисбыттехника» - в качестве предпринимательской организации, оказывающей от имени производителя товаров LG услуги по проверке качества товара и их ремонту.

Применение судом положений утратившего юридическую силу документа Постановления Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации", а также неприменимых к настоящему делу норм главы 3 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", регулирующей отношения, возникающие в рамках оказания услуг либо выполнения работ по возмездному договору, не привело к вынесению неправильного решения в целом, поскольку при удовлетворении иска к ООО «Сервисбыттехника» суд первой инстанции обоснованно исходил из того, что ущерб истцу посредством повреждения его переданного в ремонт имущества причинен ответчиком ООО «Сервисбыттехника».

Следовательно, бремя доказывания, проистекающего из ст.1064 Гражданского кодекса Российской Федерации и положений Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", судом первой инстанции распределено верно.

Так, при оформлении квитанции № 6261 сотрудниками ООО «Сервисбыттехника» указано, что телевизор LG oled55b3rla принят без повреждений по внешнему состоянию. Разборка и проверка внутренних неисправностей не производилась, между тем, как следует из заключения эксперта №СТЭ-010 от 25 февраля 2025 года, обнаружившего 3 повреждения телевизора, относящихся к эксплуатационным (а именно - возникшим в результате удара, падения или деформации/изгиба), 2 повреждения - скол на стеклянной части дисплея, замятие пластика - относятся к явным, т.к. видны без специальных приборов.

Таким образом, они не могут относиться к внутренним повреждениям, и должны были быть отражены и описаны в квитанции при приемке телевизора в ремонт. Ссылка апелланта на пояснения эксперта Калужина А.С. в судебном заседании о том, что и замятие пластика следует разглядывать, не относит дефект к скрытым, а потому специалисты сервисного центра имели возможность выявить его при осмотре, и тем более невозможность выявить при осмотре не относится к сколу на лицевой стеклянной части дисплея. При этом квитанция констатирует принятие товара вообще без повреждений.

Более того, как следует из описания повреждений, данного экспертом,



все повреждения располагаются в единой зоне - в левом нижнем углу телевизора LG oled55b3rla, что свидетельствует о единой системе их образования.

При таких обстоятельствах, вывод суда о том, что при передаче телевизора в ремонт повреждений на нем не имелось, а соответственно ущерб причинен вследствие действий кого-то из сотрудников ООО «Сервисбыттехника», сомнений не вызывает и согласуется с обстоятельствами дела.

Никаких опровергающих данный факт доказательств стороной ответчика в обоснование отсутствия собственной вины в причинении ущерба не предъявлено.

Сам по себе факт доставки телевизора в сервисный центр в целостной упаковке, вопреки позиции апеллянта, не опровергает выводов суда, поскольку не исключает причинение соответствующего ущерба при иных обстоятельствах, не в рамках упаковки.

Указание ответчика на недостаточную оценку иных доказательств, представленных ООО «Сервисбыттехника» в обоснование своей позиции, судебной коллегией также отклоняется.

В материалах дела имеется запись телефонных переговоров Провоторова А.А. с сотрудниками ООО «Сервисбыттехника», имевших место в феврале 2024, наличии которых истец не отрицал, а также видеозапись, на которой демонстрируется заявленный дефект - «хруст» в нижней части экрана, в месте прикрепления экрана к пластиковой части.

В то же время, данные доказательства никоим образом не объясняют наличие выявленных экспертом повреждений, которые отсутствовали на момент записи видео и на момент передачи товара в ремонт, а также не опровергают причинение истцу ущерба действиями ответчика.

Мнение апеллянта о том, что эксперту следовало задать вопрос, могли ли действия . . . по демонстрируемому на видео нажатие на пластиковую деталь телевизора LG oled55b3rla повлечь выявленные повреждения, и был ли дефект тождественен установленному в ходе нынешнего рассмотрения дела, является субъективным и не приводит к установлению юридически значимых обстоятельств. Экспертом Калужиным А.С. как в ходе экспертного исследования, так и в судебном заседании подтверждено, что определить точный механизм и обстоятельства возникновения повреждений невозможно за отсутствием разработанных методик, а вероятностный ответ не может служить доказательством отсутствия вины причинителя вреда.

Оценивая доводы апелляционной жалобы о несогласии с размером взысканных убытков, судебная коллегия отмечает, что дополнительное заключение эксперта №СТЭ-056 от 05 ноября 2025 года определило, что на основании анализа данных сайта технической поддержки производителя, услуг сервисных центров и торговых площадок по продаже телевизионных комплектующих и их запасных частей экспертом выявлено, что используемая матрица в представленном на экспертизу телевизоре LG oled55b3rla в свободной продаже отсутствует, т.е. невозможно определить материальные и временные затраты на ремонт товара.

В то же время, материалами дела подтверждается, и указано также в заключении эксперта №СТЭ-056 от 05 ноября 2025 года, что без замены матрицы телевизор LG oled55b3rla неработоспособен.

Тем самым в рамках рассмотрения спора по ч.2 ст.902 Гражданского кодекса Российской Федерации определить, на какую сумму понизилась стоимость товара, не подлежащего ремонту, суд обоснованно признал невозможным. При этом часть 3 той же статьи позволяет собственнику потребовать от хранителя полной стоимости поврежденной вещи в случае, если качество вещи изменилось настолько, что она не может быть использована по первоначальному назначению.

При таких обстоятельствах судебная коллегия приходит к выводу, что судом правильно размер убытков определен в объеме стоимости поврежденной вещи, утратившей возможность использования по назначению.

Вместе с тем, рассматривая доводы апелляционной жалобы о несогласии с начисленными в пользу истца штрафными санкциями, судебная коллегия находит их частично заслуживающими внимания.

Начисляя неустойку за нарушение прав как потребителя, суд первой инстанции сослался на положения статей 30, 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Между тем, ст.30 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" предусматривает начисление неустойки в размере, предусмотренном ч.5 ст.28 этого же закона лишь в случаях нарушения предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), заказанной и оплаченной потребителем. На сроки и порядок производства гарантийного ремонта товара, приобретенного по договору купли-продажи, данная норма не распространяется и применена быть не может.

Более того, ст.28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ограничивает максимальный размер неустойки ценой услуги.

В данном случае цена гарантийного ремонта для потребителя составляет 0 рублей. Цена приобретения товара к названной услуге отношения также не имеет.

Статья 23 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" регулирует порядок начисления неустойки вследствие установления в товаре производственных недостатков, и может быть рассчитана только за такие нарушения, как нарушение срока устранения производственного недостатка, нарушение срока замены товара, либо требований 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, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре. Субъектом уплаты такой неустойки в размере 1% от цены товара является продавец, изготовитель, уполномоченная производителем товара организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель на принятие и разрешение претензий потребителя, импортер.



Производственных недостатков товара в ходе рассмотрения дела не обнаружено. ООО «Сервисбыттехника» не является ни одним из перечисленных в норме закона субъектов, которые имеют обязанность выполнить предъявленные выше требования потребителя и, как следствие, уплатить неустойку за просрочку.

Ответственность ООО «Сервисбыттехника» перед 1 обусловлена исключительно деликтными правоотношениями, т.е. противоправным причинением вреда.

Неустойка за подобное нарушение в ст.23 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" не предусмотрена.

В силу изложенного, оснований для начисления неустойки в отношении ООО «Сервисбыттехника» у суда первой инстанции не имелось, ввиду чего решение в части ее начисления следует отменить, а в иске по доводам апелляционной жалобы ответчика отказать.

Между тем, судебная коллегия не соглашается с доводом апеллянта о нераспространении на него также и штрафа.

Исходя из положений ч.6 ст.13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

При этом в п.46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" особо отмечено, что суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

Поскольку по настоящему спору требования потребителя удовлетворены, убытки, причиненные в ходе обращения за проверкой качества товара и гарантийным обслуживанием, взысканы, судом первой инстанции также правомерно начислен штраф.

Учитывая отмену неустойки и общее снижение взыскания, расчет штрафа будет представлять собой следующее: (123590 руб. убытки + 5000 компенсация морального вреда) x 50% = 64295 руб.

Поскольку судом первой инстанции штраф снижен до 50000 рублей с учетом заявления ответчика о применении ст.333 Гражданского кодекса Российской Федерации, то окончательный его размер не превысил начисленного по итогам апелляционного рассмотрения, а потому изменению не подлежит.

Указание апеллянта на то, что штраф мог бы подлежать взысканию только в том случае, если бы истец обращался к ООО «Сервисбыттехника» с надлежащими, соответствующими, по мнению апеллянта, закону, требованиям о взыскании суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного товара, противоречит изложенным выше нормам права, согласно которым достаточным

основанием для его начисления является удовлетворение требований потребителя.

Более того, судом признано правомерным требование о взыскании убытков в полной сумме стоимости товара, потерявшего свои свойства, а потому претензионный порядок рассмотрения спора Провоторовым А.А. соблюден, хоть и не является в рамках Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" обязательным.

В соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска, является установленный факт нарушения прав потребителя.

Поскольку факт нарушения ответчиком прав истца как потребителя, выразившийся в причинении истцу ущерба, установлен в ходе судебного разбирательства, судебная коллегия соглашается с выводами суда о наличии оснований для взыскания компенсации морального вреда в пользу истца, а доводы жалобы об обратном отклоняет.

Оценивая доводы дополнений к апелляционной жалобе о том, что решение суда подлежало отмене ввиду нарушения процессуальных норм - ненадлежащего извещения одного из ответчиков, ООО «ОмниСэйл», судебная коллегия отмечает следующее.

В соответствии со ст.113 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, лица, участвующие в деле, а также свидетели, эксперты, специалисты и переводчики извещаются или вызываются в суд заказным письмом с уведомлением о вручении, судебной повесткой с уведомлением о вручении, телефонограммой или телеграммой, по факсимильной связи либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование судебного извещения или вызова и его вручение адресату. Органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные органы и организации, являющиеся сторонами и другими участниками процесса, могут извещаться судом о времени и месте судебного заседания или совершения отдельных процессуальных действий лишь посредством размещения соответствующей информации в установленном порядке в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в указанный в части третьей настоящей статьи срок, если суд располагает доказательствами того, что



указанные лица надлежащим образом извещены о времени и месте первого судебного заседания. Такие лица, получившие первое судебное извещение по рассматриваемому делу, самостоятельно предпринимают меры по получению дальнейшей информации о движении дела с использованием любых источников такой информации и любых средств связи.

Лица, указанные в абзаце первом настоящей части, несут риск наступления неблагоприятных последствий в результате непринятия ими мер по получению информации о движении дела, если суд располагает сведениями о том, что данные лица надлежащим образом извещены о начавшемся процессе, за исключением случаев, когда меры по получению информации не могли быть приняты ими в силу чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств.

Судебное извещение, адресованное организации, направляется по ее адресу.

Согласно ст.165.1 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.

В пунктах 63, 67, 68 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" разъяснено, что юридически значимое сообщение, адресованное гражданину, осуществляющему предпринимательскую деятельность в качестве индивидуального предпринимателя (далее - индивидуальный предприниматель), или юридическому лицу, направляется по адресу, указанному соответственно в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей или в едином государственном реестре юридических лиц либо по адресу, указанному самим индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом.

При этом необходимо учитывать, что гражданин, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо несут риск последствий неполучения юридически значимых сообщений, доставленных по адресам, перечисленным в абзацах первом и втором настоящего пункта, а также риск отсутствия по указанным адресам своего представителя. Гражданин, сообщивший кредиторам, а также другим лицам сведения об ином месте своего жительства, несет риск вызванных этим последствий (пункт 1 статьи 20 ГК РФ). Сообщения, доставленные по названным адресам, считаются полученными, даже если соответствующее лицо фактически не проживает (не находится) по указанному адресу.

Бремя доказывания факта направления (осуществления) сообщения и его доставки адресату лежит на лице, направившем сообщение.

Юридически значимое сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено, но по

обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним (пункт 1 статьи 165.1 ГК РФ). Например, сообщение считается доставленным, если адресат уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, в связи с чем она была возвращена по истечении срока хранения.

Риск неполучения поступившей корреспонденции несет адресат.

Статья 165.1 ГК РФ подлежит применению также к судебным извещениям и вызовам, если гражданским процессуальным или арбитражным процессуальным законодательством не предусмотрено иное.

Как следует из материалов настоящего дела, продавец ООО «ОмниСэйл», реализовавший телевизор LG oled55b3rla, через агрегатора ООО «Маркетплейс», при регистрации на интернет-площадке МегаМаркет указал самостоятельно место своего нахождения - 141982, Московская область, г.Дубна, ул. Университетская, д.7/2 помещение 22 (л.д.67 т.1). В ЕГРЮЛ адрес юридического лица иной - 141980, Московская область, г.о.Дубна, г.Дубна, ул.Флерова, д.11 офис 76.

Судом первой инстанции на каждое судебное заседание направлялись извещения ответчику по обоим известным адресам - как юридическому, так и по адресу, которое ответчик в договорных отношениях с указал сам.

Все судебные извещения направлялись заблаговременно до даты судебных заседаний, однако повестки возвращены за истечением срока хранения, что очевидно из приобщенных к делу отчетов об отслеживании с почтовым идентификатором. При этом следует отметить, что в отношении судебных повесток, направленных 25-26.09.2024 (на судебное заседание, состоявшееся 08.10.2024), а также 10.10.2024 (на судебное заседание 25.10.2024), почтовым работником юридическому лицу вручалось извещение о поступлении корреспонденции на его имя, однако получена она не была, письма также возвращены за истечением срока хранения.

Возврат корреспонденции от ООО «ОмниСэйл» за истечением срока хранения произведен и на последнее судебное заседание, завершившееся вынесением решения.

Кроме того, судебные извещения направлялись ответчику посредством электронной почты на электронный адрес, который указан на официальном сайте ООО «ОмниСэйл» в качестве контактного.

Информация о судебных заседаниях своевременно вносилась и программу суда и выставлялась в сети Интернет.

Таким образом, судом предприняты все возможные и достаточные меры для извещения ответчика ООО «ОмниСэйл» о времени и месте судебного разбирательства надлежащим образом. Риск неполучения указанной корреспонденции лежит на юридическом лице, тогда как отправитель доказал принятие предусмотренных законом способов направления извещения.

Следовательно, эти извещения считаются доставленными, и ООО «ОмниСэйл» - надлежаще извещенным о судебном разбирательстве.

При таких обстоятельствах, доводы дополнительной апелляционной жалобы ООО «Сервисбьттехника» о необходимости перехода к рассмотрению



дела по правилам суда первой инстанции в связи с ненадлежащим извещением продавца товара ООО «ОмниСэйл» не имеют под собой оснований и отклоняются судебной коллегией.

В целом доводы, изложенные в апелляционной жалобе с дополнениями, фактически выражают несогласие ответчика с выводами суда, однако по существу их не опровергают, оснований к отмене или изменению решения не содержат, в связи с этим, признаются судом апелляционной инстанции несостоятельными, так как иная точка зрения на то, как должно быть разрешено дело, - не может являться поводом для отмены постановленного по настоящему делу решения.

Судебная коллегия полагает обжалуемое решение законным и обоснованным, не подлежащим отмене по доводам апелляционной жалобы.

руководствуясь статьями 328-330 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, судебная коллегия

определила:

решение Ленинского районного суда г. Оренбурга от 17 декабря 2025 года отменить в части взыскания с общества с ограниченной ответственностью «Сервисбыттехника» неустойки.

Вынести в этой части новое решение, которым в удовлетворении исковых требований к обществу с ограниченной ответственностью «Сервисбыттехника» о взыскании неустойки отказать.

Это же решение изменить в части взысканной с общества с ограниченной ответственностью «Сервисбыттехника» государственной пошлины в бюджет.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Сервисбыттехника» ИНН: 5638024763, ОГРН: 1045615320585, в доход бюджета МО г. Оренбург государственную пошлину в размере 7707 рублей 70 копеек.

В остальной части решение оставить без изменения.

Председательствующий судья:

Судьи:

Мотивированное апелляционное определение составлено 30.03.2026