



КАССАЦИЯ ЗАЩИТИЛА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЧЬЯ ПРЕТЕНЗИЯ НЕ ДОШЛА ДО ПРОДАВЦА

Posted on 23.05.2023



Второй кассационный суд (Москва) встал на сторону потребителя, который направил претензию продавцу по адресу офиса продаж. Нижестоящие суды отказались удовлетворить иск, ссылаясь на ненадлежащее уведомление ответчика в досудебном порядке.

По материалам дела, в апреле 2021 года москвич Николай Абрамкин приобрел в ПАО «Вымпел-Коммуникации» (торговая марка «Билайн») сотовый телефон Apple iPhone XR, который в процессе эксплуатации перестал включаться. Покупатель направил продавцу претензию с требованиями о проверке качества товара и возврате денег (44 890 руб.) в случае подтверждения дефекта. В заявлении он также уведомил о времени и месте проведения независимой экспертизы в случае отказа от внутренней проверки.

ПАО вернуло претензию отправителю. После этого Абрамкин выполнил экспертизу, подтвердившую наличие производственного брака (вышла из строя материнская плата), а затем обратился в мировой суд с потребительским иском. Истец попросил о взыскании суммы за товар, неустойки, компенсации морального вреда, потребительского штрафа, расходов на экспертизу и судебных издержек.

Ответчик, возражая против иска, сообщил, что сотрудники офиса продаж не уполномочены на получение корпоративной корреспонденции, которую следует направлять по юридическому и почтовому адресу компании. Мировой судья поддержал этот довод. Отказывая в удовлетворении иска, суд исходил из того, что потребитель обязан предъявить товар продавцу на проверку качества, чтобы тот мог убедиться в обоснованности требований. В направлении претензии по другому адресу суд усмотрел признаки злоупотребления правом со стороны потребителя. Апелляционная инстанция оставила решение без изменения.

Кассационный суд не согласился с такими выводами. Судебная коллегия указала, что требования о замене, безвозмездном устранении недостатка или возврате товара могут быть предъявлены потребителем, в частности, в магазине или ином торговом объекте по месту покупки товара – как устно, так и письменно, в том числе путем направления почтой. Адрес, по которому истец направил претензию продавцу, наряду с юридическим адресом предприятия указан на товарном чеке (как место приобретения товара). Следовательно, обращение потребителя по такому адресу является основанным на нормах закона.

Кроме того, нижестоящие суды, ссылаясь на отсутствие у продавца возможности проверки качества телефона в досудебном порядке, не указали норму права, которая освобождала бы продавца от ответственности при установлении данного факта в судебном порядке, когда в товаре имеется скрытый недостаток производственного характера.

Дело направлено на новое рассмотрение в суд первой инстанции, сообщили в пресс-службе Второго КСОЮ.

Сообщение [Кассация защитила потребителя, чья претензия не дошла до продавца](#) появились

сначала на [legal.report](#).

