

Правовой разбор: телевизор Hisense с повреждением матрицы — гарантия, технически сложный товар и страхование

1. Краткая постановка вопроса

В мае приобретён телевизор Hisense с одновременным заключением договора страхования со страховой компанией; в процессе эксплуатации через 1,5–2 часа непрерывной работы изображение становится размытым. 07.10 товар сдан в магазин, который принял его, не распаковывая заводскую упаковку, а 08.10 выдал документ по диагностике с выводом «механическое повреждение матрицы», сославшись на п. 2 «условий гарантии для РФ» и квалифицировав случай как негарантийный. Потребитель утверждает, что правила эксплуатации не нарушал, товар не вскрывался. Требуется установить: (1) на кого возлагается бремя доказывания причины недостатка в гарантийный период; (2) какие требования и в какие сроки доступны в отношении технически сложного товара по истечении 15 дней с момента передачи; (3) правомерен ли отказ со ссылкой на механическое повреждение, зафиксированное односторонним актом без участия потребителя; (4) образует ли повреждение матрицы страховой случай по договору добровольного страхования. Ниже разбор ведётся по каждой версии отдельно, поскольку фактические обстоятельства допускают несколько взаимоисключающих квалификаций, и выбор между ними определяется результатами экспертизы.

2. Фактическая база и её процессуальное значение

2.1. Хронология и её правовые последствия. Из описания следует: покупка — май; проявление дефекта — в ходе эксплуатации (через 1,5–2 часа работы); сдача товара продавцу — 07.10; диагностика — 08.10 (год в описании указан как 2026; для правовой квалификации это значения не имеет — все сроки исчисляются от дат, указанных в документах: кассовом чеке, акте приёма-передачи, акте диагностики). Юридически значимы две даты: дата передачи товара потребителю (от неё считаются гарантийный срок и 15-дневный срок по абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП) и дата предъявления требования продавцу (от неё считаются сроки по ст. 20–22 ЗоЗПП и неустойка по п. 1 ст. 23 ЗоЗПП).

2.2. Ключевое доказательственное обстоятельство — приёмка «не разворачивая и не доставая из заводской упаковки». Это обстоятельство работает исключительно в пользу потребителя. С момента принятия товара для проверки качества продавец отвечает за его сохранность (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП — обязанность принять товар ненадлежащего качества и провести проверку; общие положения ст. 15, 393 ГК РФ об обязанности должника отвечать за сохранность предмета обязательства). Если товар принят в запечатанной заводской упаковке и вскрыт продавцом только 08.10, продавец объективно лишён возможности доказать, что повреждение матрицы существовало на 07.10 или возникло до этой даты. Обязанность фиксировать состояние товара при приёмке — его собственная обязанность, и её неисполнение толкуется против него (ст. 56 ГПК РФ; п. 28 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17).

2.3. Что нужно немедленно истребовать у продавца. Копию полного акта диагностики (а не резолютивной фразы), документов о квалификации лиц, проводивших диагностику, полного текста «условий гарантии для РФ» (п. 2 которых применён), акта приёма-передачи товара от 07.10 с описанием состояния упаковки, сведений о том, кем и каким методом устанавливалось «механическое повреждение матрицы» (фото-, видеофиксация, измерения). Всё это — информация об услуге и о товаре (ст. 8, 10 ЗоЗПП), отказ в её предоставлении неправомерен.

3. Аспект 1. Кто доказывает причину недостатка в гарантийный период

3.1. Нормативная основа

- **П. 6 ст. 18 ЗоЗПП:** в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель, уполномоченная организация, импортёр) отвечает за недостатки товара, **если не докажет**, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
- **П. 2 ст. 476 ГК РФ** — то же правило в кодифицированном виде: продавец отвечает за недостатки, если не докажет, что они возникли после передачи товара покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования или хранения либо действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

- **П. 28 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17:** бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на продавце (изготовителе, импортёре); на потребителя возлагается доказывание факта заключения договора и наличия недостатка.
- **Ст. 4 ЗоЗПП** — обязанность передать товар, качество которого соответствует договору и обычно предъявляемым требованиям; **пreamбула ЗоЗПП** — определение недостатка (несоответствие обязательным требованиям, условиям договора либо обычно предъявляемым требованиям). «Размытие изображения через 1,5–2 часа» — это классическое несоответствие обычно предъявляемым требованиям к телевизору, то есть **недостаток**, а не «повреждение», пока не доказано иное.

3.2. Как это работает в данной ситуации

Потребитель доказал: договор (чек), наличие недостатка (описание симптома, сдача товара, акт приёма), факт обращения в пределах гарантийного срока. Дальше **всё бремя — на продавце**: он должен доказать не просто наличие царапины или трещины на матрице, а причинно-следственную связь «недостаток возник после передачи товара → вследствие нарушения потребителем правил использования либо действий третьих лиц». Односторонний акт диагностики эту связь не устанавливает: он не содержит ни методики, ни описания следов внешнего воздействия, ни исследования упаковки и корпуса, ни объяснения, каким образом повреждение могло возникнуть у потребителя при эксплуатации в соответствии с правилами.

3.3. Что доказательством не является

- **«Диагностика» сервисного центра продавца** — не экспертиза. Экспертиза проводится с соблюдением процессуальных требований (ст. 79, 86 ГПК РФ) либо в досудебном порядке с правом потребителя участвовать (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП). Акт заинтересованной стороны оценивается судом наряду с другими доказательствами (ст. 67 ГПК РФ) и не имеет заранее установленной силы.
- **Ссылка на «п. 2 условий гарантии для РФ»** — не доказательство причины недостатка. Условия гарантии не могут перераспределять установленное законом бремя доказывания; условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с законом, недействительны (п. 1, 2 ст. 16 ЗоЗПП; п. 28 Постановления Пленума № 17).

3.4. Когда бремя смещается на потребителя (для полноты картины)

- Если гарантийный срок **менее двух лет** и недостаток обнаружен по истечении гарантии, но в пределах двух лет — доказывает потребитель (п. 5 ст. 19 ЗоЗПП).
- По истечении двух лет при существенном недостатке — требование к изготовителю при условии доказывания потребителем, что недостаток возник до передачи (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 5, 6 ст. 19 ЗоЗПП).
- В данном случае спор идёт **внутри гарантийного срока** (покупка — май, обращение — октябрь), поэтому действует п. 6 ст. 18 ЗоЗПП, то есть бремя на продавце.

Вывод по версии «продавец обязан доказать эксплуатационный характер повреждения»: версия верна и является базовой. Продавец, ограничившийся фразой в акте, свою обязанность не исполнил. Более того, при заявленном потребителем споре о причинах продавец **обязан** был провести экспертизу за свой счёт (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП) — и её непроведение также является нарушением.

4. Аспект 2. Телевизор как технически сложный товар: объём прав и 15-дневный рубеж

4.1. Квалификация

Телевизоры прямо названы в Перечне технически сложных товаров, утверждённом Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924. Следовательно, применяется специальное правило абз. 8–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП.

4.2. Версия А: дефект проявился (или заявлен) в течение 15 дней со дня передачи товара

Если размытие изображения было обнаружено в первые 15 дней и это подтверждается (переписка, обращение в поддержку, дата чека), потребитель вправе по своему выбору **отказаться от договора и потребовать возврата суммы либо потребовать замены** на товар этой же или другой марки с перерасчётом цены — без доказывания существенности недостатка (абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП). Сроки: замена — 7 дней, при необходимости дополнительной проверки качества — 20 дней, при отсутствии товара — месяц (п. 1 ст. 21 ЗоЗПП); возврат денег — 10 дней (ст. 22 ЗоЗПП).

Условие применения: достоверно установить, что дефект существовал

(проявился) в этот период. При сдаче товара только 07.10 эта версия требует доказательств более раннего обнаружения — в противном случае она неприменима.

4.3. Версия В: 15 дней истекли (наиболее вероятный сценарий)

По истечении 15 дней требования о возврате денег и о замене удовлетворяются только в трёх случаях (абз. 9–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП): 1) обнаружение **существенного недостатка**; 2) **нарушение установленных Законом сроков устранения** недостатков; 3) **невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней** вследствие неоднократного устранения различных недостатков.

При этом **не ограничены** 15-дневным сроком требования: - о **безвозмездном устранении недостатков** (гарантийный ремонт) — п. 1 ст. 18, ст. 20 ЗоЗПП; - о **соразмерном уменьшении покупной цены** (абз. 4 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП); - о возмещении убытков (ст. 15, 393 ГК РФ).

Это принципиально: 15-дневное правило (абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП) касается только отказа от договора и замены, но не ремонта и не уменьшения цены.

4.4. Существенный недостаток — как обосновывать

Определение — преамбула ЗоЗПП: неустранимый недостаток; либо недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени; либо выявляется неоднократно; либо проявляется вновь после устранения; либо иные подобные недостатки. Разъяснения — п. 13 Постановления Пленума № 17: существенность определяется судом с учётом заключения эксперта, свойств товара и т. д.

Применительно к матрице телевизора практический аргумент: стоимость замены матрицы, как правило, составляет значительную долю цены аппарата (часто 50–80%), то есть недостаток **не может быть устранён без несоразмерных расходов** — это самостоятельный признак существенности. Для его закрепления в претензии/иске необходимо заключение эксперта о стоимости и трудоёмкости замены матрицы относительно цены товара. Второй аргумент (при повторном обращении) — неоднократность/повторность.

4.5. Подменный товар на период ремонта

П. 2 ст. 20 ЗоЗПП: при предъявлении требования об устранении недостатков продавец обязан в течение трёх дней **безвозмездно предоставить на период ремонта товар длительного пользования с теми же основными**

потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счёт. Исключения — Перечень, утверждённый Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55; телевизоры в этот перечень не входят. То есть требование о подменном телевизоре правомерно и является дополнительным рычагом давления. Игнорирование — самостоятельное нарушение (неустойка по п. 1 ст. 23 ЗоЗПП).

Вывод по версии В: реально доступны: (i) гарантийный ремонт в срок не более 45 дней (при отсутствии письменного соглашения — незамедлительно, п. 1 ст. 20 ЗоЗПП); (ii) подменный товар; (iii) уменьшение цены; (iv) возврат/замена — только при доказанной существенности либо после нарушения 45-дневного срока ремонта (тогда основание возникает автоматически — абз. 10 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП).

5. Аспект 3. Правомерен ли отказ «механическое повреждение — не гарантийный случай», оформленный без участия потребителя

5.1. Обязанности продавца при споре о причинах

П. 5 ст. 18 ЗоЗПП: продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, при необходимости провести проверку качества; **потребитель вправе участвовать в проверке качества**; при споре о причинах возникновения недостатков продавец **обязан провести экспертизу за свой счёт** в сроки, установленные ст. 20, 21, 22 ЗоЗПП; потребитель вправе присутствовать при экспертизе и **оспорить заключение в судебном порядке**.

Отсюда: (а) проведение «диагностики» без уведомления потребителя о дате, времени и месте — нарушение права на участие; (б) при заявленном несогласии потребителя продавец обязан был провести именно экспертизу, а не ограничиться служебной отметкой; (в) отказ в гарантии, оформленный одной фразой, не является итоговым и обязательным для потребителя решением.

5.2. Оценка «п. 2 условий гарантии для РФ»

Условия гарантии изготовителя — его дополнительное обязательство (ст. 5 ЗоЗПП). Такие условия не могут сужать права, установленные ст. 18, 19 ЗоЗПП, и не могут переносить на потребителя бремя доказывания, возложенное на продавца п. 6 ст. 18 ЗоЗПП (п. 1, 2 ст. 16 ЗоЗПП; п. 28 Постановления Пленума № 17). Формулировка «повреждение не является гарантийным» юридически

означает лишь утверждение продавца о причине, которое подлежит доказыванию.

5.3. Две конкурирующие судебные позиции — и когда применяется каждая

Позиция 1 (доминирующая при недоказанности): продавец, ссылающийся на эксплуатационный характер повреждения, должен доказать это заключением независимой экспертизы, содержащим описание следов внешнего воздействия и вывод о причине. При отсутствии такого доказывания требования потребителя удовлетворяются (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ; п. 28 Постановления Пленума № 17). **Применяется**, когда эксперт не обнаружил следов внешнего воздействия или вывод неопределённый («могло возникнуть как вследствие...»), а также когда экспертиза не проводилась вовсе.

Позиция 2 (при доказанном внешнем воздействии): если экспертиза устанавливает наличие следов механического воздействия (сколы, трещина матрицы с характерной зоной, деформация корпуса) и делает вывод об эксплуатационном характере повреждения, суды отказывают в удовлетворении требований, относя повреждение к нарушению правил использования, за которое продавец не отвечает (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ); расходы на экспертизу в этом случае несёт потребитель (абз. 5 п. 5 ст. 18 ЗоЗПП). **Применяется** только при наличии мотивированного экспертного вывода, а не записи в акте сервиса.

Практический смысл разграничения: исход дела решает не акт продавца, а **содержание экспертного заключения**. Поэтому до экспертизы занимать категорическую позицию по причине дефекта нецелесообразно — нужно обеспечить её проведение с соблюдением прав потребителя.

Вывод по версии «отказ правомерен»: отказ, оформленный односторонним актом без участия потребителя и без экспертизы, **неправомерен как окончательный** и не прекращает гарантийных обязательств. Он может использоваться продавцом лишь как одно из доказательств в суде.

6. Аспект 4. Состоятельность версии «механическое повреждение матрицы» при описанном симптоме

Симптом «изображение размывается после 1,5–2 часов работы» сам по себе плохо согласуется с механическим повреждением: трещина или скол матрицы дают немедленный, стабильный и, как правило, визуально очевидный дефект

(полосы, «битые» зоны, засветки), а не прогрессирующее размытие, зависящее от времени работы. Прогрессирующее ухудшение по нагреву типично для деградации подсветки, шлейфа, T-CON-платы, нарушений пайки, деформации рамки — то есть для **производственных** дефектов. Это не доказывает позицию потребителя, но обосновывает необходимость экспертного исследования и набор вопросов эксперту (§ 9.3).

Дополнительный довод: если бы повреждение возникло от удара при перевозке силами потребителя, следы должны были бы остаться на заводской упаковке и (или) элементы защиты внутри неё — поэтому эксперту следует исследовать упаковку и корпус на предмет следов удара, давления, следов вскрытия.

7. Аспект 5. Страхование: страховой случай или нет

7.1. Три возможные правовые природы «страховки в магазине» — их надо различать

- **Вариант 1: добровольное имущественное страхование техники** (полис страховой компании). Отношения регулируются гл. 48 ГК РФ (ст. 929, 930, 942, 943, 961, 963, 964, 965, 966 ГК РФ), правилами страхования и полисом; в части, не урегулированной специальным законодательством, применяется ЗоЗПП (п. 1, 2 Постановления Пленума ВС РФ от 27.06.2013 № 20).
- **Вариант 2: «расширенная гарантия»/дополнительное обязательство продавца** (ст. 5, п. 7 ЗоЗПП) либо сервисная программа. Тогда это обязательство **продавца**, а не страховщика, и спор ведётся по правилам ЗоЗПП с полным набором последствий (неустойка, штраф, моральный вред).
- **Вариант 3: смешанная конструкция** — полис, покрывающий «негарантийные случаи» (то есть выплата/ремонт именно тогда, когда изготовитель отказал в гарантии).

От того, какой документ у потребителя, зависит адресат требований. Первый шаг — прочитать полис: страховые риски, исключения, срок уведомления, порядок обращения.

7.2. Является ли повреждение матрицы страховым случаем — две версии

Версия «да, страховой случай» применяется, если полис построен по принципу «от всех рисков» либо включает «случайное повреждение», «внешнее механическое воздействие», «поломку/отказ техники», а перечень

исключений не содержит механических повреждений и заводских дефектов. В этом случае акт сервиса с формулировкой «механическое повреждение матрицы» **работает на потребителя**: он фиксирует физическое повреждение застрахованного имущества. Важно: «негарантийный случай» и «нестраховой случай» — разные правовые категории с разными критериями; вывод сервиса о гарантии не предопределяет вывод страховщика.

Версия «нет, страховой случай отсутствует» применяется, если: (а) полис является «страхованием от поломок» и исключает механические повреждения; (б) исключены заводские дефекты и брак (на том основании, что это зона ответственности изготовителя); (в) исключены повреждения при транспортировке и хранении; (г) страховщик доказывает, что событие не подпадает под описанный в договоре риск (ст. 942, 943 ГК РФ). Тогда претензия к страховщику бесперспективна в этой части, и единственный путь — гарантия/ответственность продавца.

Третья, промежуточная ситуация: полис покрывает «внезапную поломку», а причина не установлена. Тогда страховщик, скорее всего, откажет со ссылкой на недоказанность события — здесь решающим становится независимое экспертное заключение о причине.

7.3. Бремя доказывания и ответственность страховщика

- Бремя доказывания наступления страхового случая (события, предусмотренного договором) — на страхователе; бремя доказывания обстоятельств, освобождающих страховщика от выплаты, — **на страховщике** (ст. 963, 964 ГК РФ; разъяснения Постановления Пленума ВС РФ от 27.06.2013 № 20 — п. 12).
- Освобождение от выплаты по ст. 964 ГК РФ (ядерный взрыв, военные действия, гражданская война, изъятие/конфискация имущества) к бытовому повреждению матрицы отношения не имеет; ссылка страховщика на эти нормы в подобных спорах обычно несостоятельна.
- Уведомление о событии: срок устанавливается полисом/правилами (ст. 961 ГК РФ). Просрочка уведомления **сама по себе** не даёт права на отказ: страховщик должен доказать, что несвоевременное уведомление лишило его возможности установить факт события или размер ущерба (п. 2 ст. 961 ГК РФ).
- До осмотра страховщиком **нельзя** ремонтировать, разбирать или передавать товар в ремонт — типичное условие правил; нарушение даёт основание для отказа.
- За просрочку выплаты — две конкурирующие позиции: (i) проценты по ст. 395 ГК РФ (наиболее распространённый подход в спорах по добровольному

имущественному страхованию); (ii) неустойка по ст. 28 ЗоЗПП (применяется частью судов, поскольку ЗоЗПП применяется к страховым услугам в части, не урегулированной специальным законодательством). В обоих случаях доступны компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП) и штраф 50% (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), а также судебные расходы.

- **Срок исковой давности по требованиям из договора имущественного страхования — 2 года** (ст. 966 ГК РФ). Это жестче общего трёхлетнего срока (ст. 196 ГК РФ), поэтому со страховой частью нельзя тянуть; существует и позиция о применении общего срока к потребительским требованиям, но рассчитывать на неё рискованно.
- Досудебный порядок: по спорам со страховыми организациями предусмотрено обязательное обращение к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ) с установленными законом изъятиями; несоблюдение порядка — основание для оставления иска без рассмотрения (ст. 222 ГПК РФ).

7.4. Взаимодействие двух треков и риск «пинг-понга»

Классический риск: продавец говорит «это механическое повреждение, не гарантия → идите в страховую», а страховщик — «это заводской дефект/механическое повреждение, исключённое из покрытия → идите к продавцу». Разрывается этот круг только **независимым экспертным заключением о причине**, полученным до обращения к страховщику. До этого момента имеет смысл направить требования обоим адресатам одновременно, указав, что причина устанавливается экспертизой, и уведомив каждого о дате и месте её проведения.

8. Пошаговый алгоритм действий

Шаг 1 (немедленно). Не забирать телевизор из магазина до проведения экспертизы; если настаивают на выдаче — принять с письменной оговоркой в акте о несогласии с выводами диагностики и о том, что товар выдан в состоянии, описанном продавцом, без проверки потребителем. Истребовать копии: акта приёма-передачи от 07.10, полного акта диагностики, «условий гарантии для РФ», документов о квалификации диагностов, кассового чека (или его дубликата).

Шаг 2. Письменная претензия продавцу (два экземпляра: один с отметкой о вручении, второй — потребителю; либо заказным письмом с описью вложения по юридическому адресу из ЕГРЮЛ) с требованиями: 1. провести проверку качества и — поскольку заявлен спор о причинах — **экспертизу за**

свой счёт (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП), уведомив потребителя о дате, времени и месте не позднее чем за 3 дня; 2. **безвозмездно устранить недостаток** в срок, не превышающий 45 дней (п. 1 ст. 20 ЗоЗПП), — либо незамедлительно, если письменное соглашение о сроке не заключается; 3. в течение 3 дней предоставить **подменный телевизор** с теми же потребительскими свойствами (п. 2 ст. 20 ЗоЗПП); 4. выдать документы, перечисленные в Шаге 1; 5. предупредить о неустойке 1% цены товара за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 ЗоЗПП), компенсации морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП) и штрафе 50% (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП). Альтернативно в той же претензии можно заявить резервное требование: при подтверждении несоразмерности расходов на замену матрицы — возврат уплаченной суммы либо замена товара (абз. 9–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП), а также уменьшение цены.

Шаг 3. Независимая экспертиза (если продавец отказывается или игнорирует), с телеграммой/заказным письмом продавцу и страховщику о дате, времени и месте осмотра. Вопросы эксперту: 1) имеется ли в товаре недостаток и в чём он выражается; 2) какова причина его возникновения — производственная (в т.ч. дефект компонентов, сборки, терморегуляции) или эксплуатационная; 3) имеются ли следы внешнего механического воздействия на матрицу, корпус, элементы упаковки; если да — каков механизм и давность их образования, соответствуют ли они заявленному «механическому повреждению матрицы»; 4) могло ли повреждение быть получено при транспортировке, хранении, приёмке-передаче товара, в том числе до 07.10 либо после этой даты; 5) является ли недостаток устранимым, какова стоимость и трудоёмкость его устранения, какова доля этой стоимости в цене товара; 6) является ли недостаток существенным (неустранимым, либо устранимым с несоразмерными расходами/затратами времени, либо проявляющимся вновь); 7) соответствует ли поведение товара при длительной работе (размытие через 1,5–2 часа) механическому повреждению матрицы либо иной причине.

Шаг 4. Параллельно — обращение к страховщику. Письменное заявление о наступлении события с приложением полиса, чека, гарантийного талона, акта приёма и акта диагностики, фото-/видеофиксации дефекта (непрерывная съёмка с таймером, показывающая появление «размытия» через 1,5–2 часа работы), с просьбой организовать осмотр/экспертизу. Товар не ремонтировать.

Шаг 5. Жалобы. Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП; ст. 14.4, 14.8 КоАП РФ) — как дополнительный рычаг; в адрес изготовителя/импортёра (Hisense) — с требованием о безвозмездном устранении недостатка (п. 3 ст. 18, ст. 20 ЗоЗПП).

Шаг 6. Суд. Иск к продавцу (при необходимости — и к страховщику): по месту жительства истца; при цене иска до 100 000 руб. — мировому судье, свыше — в районный суд (ст. 17 ЗоЗПП, ст. 23, 24 ГПК РФ); от госпошлины при цене иска до 1 000 000 руб. истец освобождён (п. 3 ст. 17 ЗоЗПП; п. 4 ч. 2 ст. 333.36 НК РФ). В процессе — ходатайство о назначении судебной экспертизы (ст. 79 ГПК РФ); при уклонении продавца от экспертизы суд вправе признать факт недостатка доказанным (ч. 3 ст. 79 ГПК РФ). Требования: основной способ защиты + неустойка + убытки (включая расходы на досудебную экспертизу, ст. 15, 393 ГК РФ) + моральный вред + штраф 50% + судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ). Против страховщика — с соблюдением обязательного порядка (финансовый уполномоченный).

9. Практический вывод по каждой версии

Версия 1. Дефект производственный (наиболее вероятная при описанном симптоме). Продавец/изготовитель обязаны безвозмездно устранить недостаток (срок — не более 45 дней, при отсутствии письменного соглашения — незамедлительно: п. 1 ст. 20 ЗоЗПП); на период ремонта — подменный телевизор (п. 2 ст. 20 ЗоЗПП). За просрочку — 1% цены за день (п. 1 ст. 23 ЗоЗПП); при нарушении срока ремонта автоматически возникает право на возврат денег или замену (абз. 10 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП). Отказ продавца незаконен; акт диагностики преодолевается экспертизой.

Версия 2. Механическое повреждение действительно возникло после передачи товара по вине потребителя (будет доказано экспертизой). Продавец освобождается от ответственности (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ); расходы на экспертизу несёт потребитель (абз. 5 п. 5 ст. 18 ЗоЗПП). Остаются: страховой трек (если риск покрыт) и платный ремонт. Претензия к продавцу бесперспективна.

Версия 3. Повреждение возникло при транспортировке/хранении либо при приёмке товара магазином 07.10. Ответственность — на продавце, поскольку товар принят в запечатанной упаковке без фиксации состояния (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП; ст. 15, 393 ГК РФ); при такой доказательственной картине продавец не может опровергнуть презумпцию п. 6 ст. 18 ЗоЗПП. Исход — тот же, что в версии 1.

Версия 4. Повреждение существует, но квалифицируется как существенный недостаток (несоразмерность расходов на замену матрицы). Появляется право требовать возврата уплаченной суммы либо замены товара, несмотря на истечение 15 дней (абз. 9–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; п.

13 Постановления Пленума № 17) — при условии, что причина отнесена к зоне ответственности продавца/изготовителя.

Версия 5. Событие покрывается полисом. Страховщик обязан организовать осмотр, принять решение и выплатить возмещение (ремонт/замена/денежная сумма) в сроки, установленные полисом и правилами; при просрочке — проценты по ст. 395 ГК РФ (либо неустойка по ст. 28 ЗоЗПП — позиция части судов), моральный вред (ст. 15 ЗоЗПП), штраф 50% (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП). Исковая давность — 2 года (ст. 966 ГК РФ); обязателен досудебный порядок через финансового уполномоченного.

Версия 6. Событие полисом не покрыто (механические повреждения/ заводской брак исключены). Требование к страховщику бесперспективно; все усилия — в гарантийный трек (версии 1, 3, 4). Полезно получить письменный отказ страховщика: он пригодится как доказательство того, что повреждение не является эксплуатационным (если страховщик сошлётся на заводской дефект), и наоборот.

Общий практический итог. Наиболее эффективная последовательность: письменная претензия продавцу с требованием ремонта + экспертизы за его счёт → независимая экспертиза о причине → в зависимости от вывода: либо требование ремонта/замены/возврата с неустойкой и штрафом, либо страховая выплата. Затягивание с экспертизой и передача товара на «платную диагностику» — главные ошибки, которых надо избежать.

10. Типичные ошибки и риски

1. **Согласие с устным выводом «не гарантия»** без получения полного акта и без требования экспертизы — фактическое лишение себя доказательств.
2. **Самостоятельный ремонт или разборка телевизора** до экспертизы — утрата возможности доказать отсутствие следов внешнего воздействия, а по страховому треку — основание для отказа.
3. **Передача оригинала чека** продавцу — оставайтесь с оригиналами, передавайте копии.
4. **Пропуск срока уведомления страховщика** и двухлетнего срока давности (ст. 966 ГК РФ).
5. **Проведение «своей» экспертизы без уведомления продавца и страховщика** — заключение будет оспорено как полученное в одностороннем порядке; уведомление телеграммой обязательно.
6. **Ожидание, что 15-дневный рубеж не имеет значения** — он имеет, поэтому основной упор либо на ремонт, либо на доказанную существенность недостатка.

7. Отсутствие видеофиксации симптома — без неё сложнее доказать сам характер недостатка (прогрессирующее размытие), а не только факт обращения.

11. Список использованных нормативных источников

Законы и кодексы 1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула (понятия «недостаток», «существенный недостаток»); ст. 4; ст. 5 (п. 6, 7); ст. 8; ст. 10; ст. 13 (п. 6); ст. 15; ст. 16 (п. 1, 2); ст. 17 (п. 3); ст. 18 (п. 1 абз. 4, 5, 8–11, п. 2, 3, 5, 6); ст. 19 (п. 1, 5, 6); ст. 20 (п. 1, 2); ст. 21 (п. 1); ст. 22; ст. 23 (п. 1); ст. 40. 2. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 15; ст. 196; ст. 393. 3. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 458, 459; ст. 469–471; ст. 475; ст. 476 (п. 2); ст. 477; гл. 48 — ст. 929, 930, 942, 943, 961, 963, 964, 965, 966. 4. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 56; ст. 67; ст. 79 (ч. 3); ст. 86; ст. 98; ст. 100; ст. 222; ст. 23, 24 (подсудность). 5. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: п. 4 ч. 2 ст. 333.36. 6. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.4; ст. 14.8. 7. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (обязательный досудебный порядок по спорам со страховщиками).

Подзаконные акты 8. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» (телевизоры). 9. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (перечень товаров, на которые не распространяется требование о предоставлении на период ремонта/замены аналогичного товара).

Разъяснения судебной практики 10. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 1, 2 (применение ЗоЗПП), п. 6, п. 13 (существенный недостаток), п. 28 (бремя доказывания), п. 31–34 (сроки, неустойка, моральный вред), п. 45–46 (штраф, госпошлина). 11. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2013 № 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан»: п. 1–3 (применение ЗоЗПП к страхованию), п. 12 (бремя доказывания страхового случая и оснований освобождения), разъяснения о последствиях нарушения срока уведомления страховщика и об ответственности за просрочку выплаты.

Примечание к датам: в описании фигурируют даты 07.10.2026 и 08.10.2026; правовая квалификация от календарного года не зависит — все процессуальные и договорные сроки надлежит исчислять от дат, указанных в чеке, акте приёма-передачи товара и акте диагностики.