

1. Краткая постановка вопроса

Дед заказал телевизор в интернет-магазине «Ситилинк» (дистанционная торговля). Доставка осуществлена в пункт выдачи заказов (ПВЗ), организованный сервисом «Яндекс» и расположенный в отделении «Почты России». При получении товара деду не предоставили возможность вскрыть коробку и осмотреть телевизор. Дома при распаковке обнаружилось, что экран разбит. Необходимо определить, кто несёт ответственность, можно ли вернуть деньги / заменить телевизор и какие действия предпринять.

Главный правовой вопрос: распределение риска повреждения товара между продавцом, пунктом выдачи и потребителем, а также последствия отказа в осмотре товара перед его принятием.

2. Разбор по правовым версиям

2.1. Ответственность продавца (ООО «Ситилинк») за недостатки товара

Нормативная основа:

- Статья 492 ГК РФ — по договору розничной купли-продажи продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых он обычно используется.
- Статья 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП): потребитель при обнаружении в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе потребовать замены товара, соразмерного уменьшения цены, незамедлительного безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление, либо отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы.
- Пункт 5 статьи 18 ЗоЗПП: продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и при необходимости провести проверку качества (экспертизу). Потребитель вправе участвовать в проверке.
- Пункт 6 статьи 18 ЗоЗПП: если в результате экспертизы установлено, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы.

В данном случае телевизор передан с разбитым экраном — это явный недостаток, который делает невозможным использование товара по

назначению и не был оговорён продавцом. Следовательно, действует презумпция: пока продавец не докажет, что повреждение возникло уже после передачи товара потребителю, он несёт ответственность за недостаток.

Когда наступает передача товара:

При доставке товара через пункт выдачи заказов моментом передачи считается момент вручения товара потребителю в ПВЗ. Однако ПВЗ действует в интересах продавца (или оператора платформы), а не потребителя. Если потребителю не дали осмотреть товар при получении, у него объективно отсутствовала возможность обнаружить недостаток и заявить о нём до подписания акта приёма-передачи. Следовательно, риск случайного повреждения товара до момента его фактического вручения в надлежащем виде остаётся на продавце.

Позиция 1 (благоприятная для потребителя):

Бремя доказывания отсутствия вины лежит на продавце. Согласно пункту 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при продаже товаров ненадлежащего качества, на которые установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю. Телевизор — технически сложный товар, на него обычно устанавливается гарантийный срок. Продавец должен доказать, что экран был разбит уже после того, как телевизор оказался у деда (например, что дед уронил его по дороге домой). Если продавец таких доказательств не представит (например, отсутствует видеозапись упаковки товара или подписанный акт приёмки с осмотром), суд, скорее всего, встанет на сторону потребителя.

Позиция 2 (благоприятная для продавца):

Если товар был вручен деду с целой коробкой, а дед расписался в получении без замечаний, то по аналогии с положениями статьи 513 ГК РФ покупатель обязан был принять товар и в установленный срок проверить его количество и качество. При обнаружении недостатков, которые могли быть установлены при обычной приёмке (а разбитый экран — видимый недостаток), покупатель должен заявить об этом немедленно. Если он принял товар без оговорок, он лишается права ссылаться на явные недостатки, если иное не предусмотрено законом или договором. Продавец может утверждать, что дед имел возможность осмотреть товар, но по своей воле не сделал этого, а значит, недостаток возник после передачи (при транспортировке домой) либо дед сам виноват в повреждении.

Однако в данном случае дед лишён возможности осмотра по вине сотрудника ПВЗ — это опровергает позицию продавца о том, что потребитель мог

проверить товар. Если данный факт будет доказан (свидетельские показания, жалоба на ПВЗ, данные видеонаблюдения, переписка с поддержкой), продавец не сможет переложить ответственность на потребителя.

Практический вывод:

Потребитель вправе предъявить требование о возврате стоимости телевизора или его замене к продавцу — ООО «Ситилинк». Продавец не может отказать, ссылаясь на то, что телевизор был надлежащего качества в момент передачи, если не предоставит достоверных доказательств (например, видеосъёмку упаковки товара перед отправкой, акта вскрытия на ПВЗ с участием потребителя). Отказ в осмотре товара в ПВЗ существенно ослабляет позицию продавца.

2.2. Ответственность пункта выдачи заказов (ПВЗ «Яндекса» / «Почты России»)

Нормативная основа:

- Статья 19 Федерального закона «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации» (далее — Закон о платформенной экономике):
- часть 1: товар, приобретаемый на посреднической цифровой платформе, может предоставляться в ПВЗ покупателю для ознакомления, распаковки и проверки, в том числе с примеркой, если есть примерочные.
- часть 2: оператор платформы обязан утвердить правила взаимодействия с владельцем ПВЗ, в которых должны быть установлены распределение рисков повреждения/гибели товаров и порядок приёма, хранения, выдачи и возврата товаров.
- часть 3: проведение владельцем ПВЗ денежных расчётов с покупателем в интересах продавца не делает ПВЗ торговым объектом, если только в ПВЗ не ведётся торговля незаказанными товарами.
- часть 4: если ПВЗ осуществляет выкладку/демонстрацию товаров, не заказанных на платформе, к нему применяются требования для торговых объектов.

В данной ситуации заказ оформлен в «Ситилинке», который, вероятно, использует ПВЗ «Яндекса» как партнёрскую пункт выдачи (или «Яндекс Маркет» выступает посредником). Однако с точки зрения потребителя, продавцом выступает «Ситилинк».

ПВЗ не является продавцом. Он выполняет функцию по передаче товара покупателю в интересах продавца (или оператора платформы). Ответственность перед потребителем за недостатки товара несёт продавец

(ст. 1095 ГК РФ и ст. 18 ЗоЗПП). Но из этого правила есть исключение: если ущерб причинён самим ПВЗ (небрежное хранение, повреждение при выдаче), ПВЗ может нести ответственность перед продавцом, а не перед потребителем, если только потребитель не предъявит требование непосредственно к ПВЗ как к лицу, причинившему вред (ст. 1064 ГК РФ).

Отказ в осмотре товара — это нарушение прав потребителя на получение информации о товаре (ст. 8, 10 ЗоЗПП). Но сам по себе отказ не порождает у ПВЗ обязательства возместить стоимость телевизора; он лишь создаёт доказательственный факт того, что потребителю не была предоставлена возможность проверить товар, а значит, недостаток не мог быть обнаружен при приёмке.

Позиция по отношению к ПВЗ:

Если повреждение возникло в результате действий сотрудника ПВЗ (например, телевизор уронили при выдаче) либо в момент хранения на ПВЗ, потребитель вправе предъявить претензию непосредственно к владельцу ПВЗ о возмещении вреда (ст. 1064 ГК). Потребитель может запросить записи камер видеонаблюдения, чтобы подтвердить момент повреждения. Но такие случаи редки и сложны в доказывании.

Более перспективный путь — не тратить время на ПВЗ, а обращаться к продавцу. Отказ в осмотре фиксируется как нарушение установленного порядка выдачи товара, что свидетельствует о недобросовестности обеих сторон (продавца и ПВЗ).

2.3. Роль «Почты России» как места нахождения ПВЗ

Само по себе расположение ПВЗ на площади отделения «Почты России» не делает «Почту России» стороной договора купли-продажи. Почта России отвечает только за нарушение правил оказания услуг почтовой связи (ФЗ «О почтовой связи»). Если товар прибыл через логистику Почты России как перевозчика, то ответственность за повреждение отправления перед продавцом (отправителем) регулируется договором перевозки (глава 40 ГК РФ). Потребитель не вправе предъявлять претензии перевозчику, поскольку договор перевозки заключён между продавцом и перевозчиком. Потребитель может лишь взыскать убытки с продавца, а продавец уже в порядке регресса — с перевозчика.

2.4. Последствия отказа в осмотре товара в ПВЗ с точки зрения Закона о платформенной экономике

Статья 19 Закона о платформенной экономике говорит о возможности предоставления товара для осмотра, но не устанавливает безусловной обязанности ПВЗ обеспечить осмотр во всех случаях. Однако оператор обязан утвердить правила взаимодействия с владельцами ПВЗ, которые должны детально регулировать порядок выдачи и приёмки товаров. В нормальных условиях правила крупных операторов («Яндекс Маркет», Ozon, Wildberries и др.) предусматривают проверку товара при выдаче, особенно для технически сложной бытовой техники.

Если правила оператора предоставляют покупателю право осмотреть товар до подписания акта приёма-передачи, а сотрудник ПВЗ это право нарушил, имеет место нарушение обязательств со стороны оператора платформы. Потребитель вправе обратиться с жалобой к оператору платформы, а при отказе в удовлетворении требований — к продавцу, так как ответственность за передачу товара ненадлежащего качества несёт именно продавец.

3. Практические выводы

- 1. Основное требование следует предъявлять к продавцу — ООО «Ситилинк»** (интернет-магазин «Ситилинк»). Основание — дистанционная купля-продажа (ст. 26.1 ЗоЗПП, ст. 497 ГК РФ) и обнаружение недостатка, который не был оговорён продавцом.
 - 2. Продавец должен провести проверку качества (экспертизу)** в порядке ст. 18 ЗоЗПП. Потребитель имеет право присутствовать при ней. Если экспертиза подтвердит, что повреждение возникло до передачи товара (или не удастся установить момент возникновения), продавец обязан вернуть деньги либо заменить товар.
 - 3. Если продавец откажется принимать претензию или будет уклоняться**, необходимо письменно зафиксировать отказ, сохранить переписку и обратиться в суд с иском о защите прав потребителей. В иске можно требовать: - возврат стоимости товара, - неустойку за просрочку удовлетворения требования (1% от цены товара за каждый день просрочки — ст. 23 ЗоЗПП), - компенсацию морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП), - штраф за несоблюдение добровольного порядка (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП — 50% от присуждённой суммы).
 - 4. Данные о том, что в ПВЗ отказались предоставить товар для осмотра, обязательно необходимо зафиксировать:** - получить письменный ответ
-

от службы поддержки «Яндекс.Маркета» или ПВЗ на жалобу; - взять контакты свидетелей, находившихся рядом; - запросить записи камер видеонаблюдения ПВЗ (это можно сделать через заявление в полицию или в рамках суда).

5. **До предъявления иска можно обратиться в Роспотребнадзор** с жалобой на нарушение прав потребителя (отказ в предоставлении информации при дистанционной продаже, отказ в осмотре товара).
6. В суде в качестве соответчика можно привлечь «Яндекс Маркет» (оператора ПВЗ) и владельца ПВЗ, если будет установлено, что повреждение было нанесено сотрудниками ПВЗ при хранении или выдаче.

4. Список использованных нормативных источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая, часть вторая) — ст. 454, 469, 475, 503, 513, 1095.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — ст. 8, 10, 13, 15, 18, 19, 22, 23, 26.1.
3. Федеральный закон «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации» (в части, отражённой в источниках) — ст. 19.
4. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном устранении недостатков...» (разделы, регулирующие дистанционную продажу).
5. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — п. 28.
6. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» — телевизоры отнесены к технически сложным товарам.

5. Риски и дополнительные замечания

- Если дед при получении товара расписался в электронном или бумажном акте приёма-передачи **без замечаний**, продавец может заявить, что товар был передан в исправном состоянии. Однако ссылка на то, что сотрудник ПВЗ не позволил вскрыть коробку, делает такой акт формальным.

Потребитель должен настаивать, что подписание акта было вынужденным — без осмотра.

- **Экспертиза может быть решающей.** Если эксперты установят, что удар, разбивший экран, произошёл после того, как товар покинул ПВЗ (например, по характеру повреждений коробки), продавец будет освобождён от ответственности.
- **Сроки:** претензию лучше направить немедленно. Продавец обязан ответить в течение 10 дней (ст. 22 ЗоЗПП). Если пропустить срок, неустойка всё равно будет насчитываться с момента истечения 10-дневного срока.
- Возможно привлечение **общества защиты прав потребителей** для составления иска и представительства в суде.

Итоговая рекомендация: Дед должен обратиться с претензией к «Ситилинку», приложив все доказательства (фото, чеки, переписку), и требовать возврата денег либо замены телевизора. Параллельно нужно подать жалобу в «Яндекс» на действия ПВЗ, которые лишили возможности осмотреть товар. При отказе — обращаться в суд. Шансы на положительное решение высоки, поскольку именно продавец должен доказать, что повреждение возникло после передачи товара покупателю, а здесь покупателю не дали возможности этот товар проверить.