Согласно ч.1 ст.19 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» Потребитель вправе предъявить требование о замене товара к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В силу ч.6 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы.

Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Так, женщина купила себе iPhone 6, который сломался – вышла из строя системная плата смартфона. Покупательница в суде потребовала вернуть ей деньги, потраченные на телефон.

Суд первой инстанции решил, что дефект является устранимым, а женщина не попыталась просить о ремонте телефона, и отказал ей в иске. Апелляция напомнила, что Apple не продает свои системные платы, поэтому ремонт невозможен – только полная замена устройства. Поэтому суд решил, что женщина вправе требовать деньги от импортера.

Верховный суд РФ с этим не согласился. Он отметил, что потребитель может потребовать возврата денег за товар только в том случае, если в течение 20 дней производитель его не исправит. Либо же если недостаток признают неустранимым.

При этом п. 6 ст. 19 Закона о защите прав потребителей не содержит каких-либо предписаний относительно того, каким образом нужно справиться с поломкой – путем ремонта или заменить товар на аналогичный. Кроме того, прежде чем заявлять требование о возврате денег за сломанный смартфон, потребитель обязан вернуть устройство импортеру.