

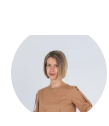
15:52

Киянин хотів стягнути з Lifecell 50 тисяч гривень за придбаний телефон, який йому не сподобався - що вирішив суд

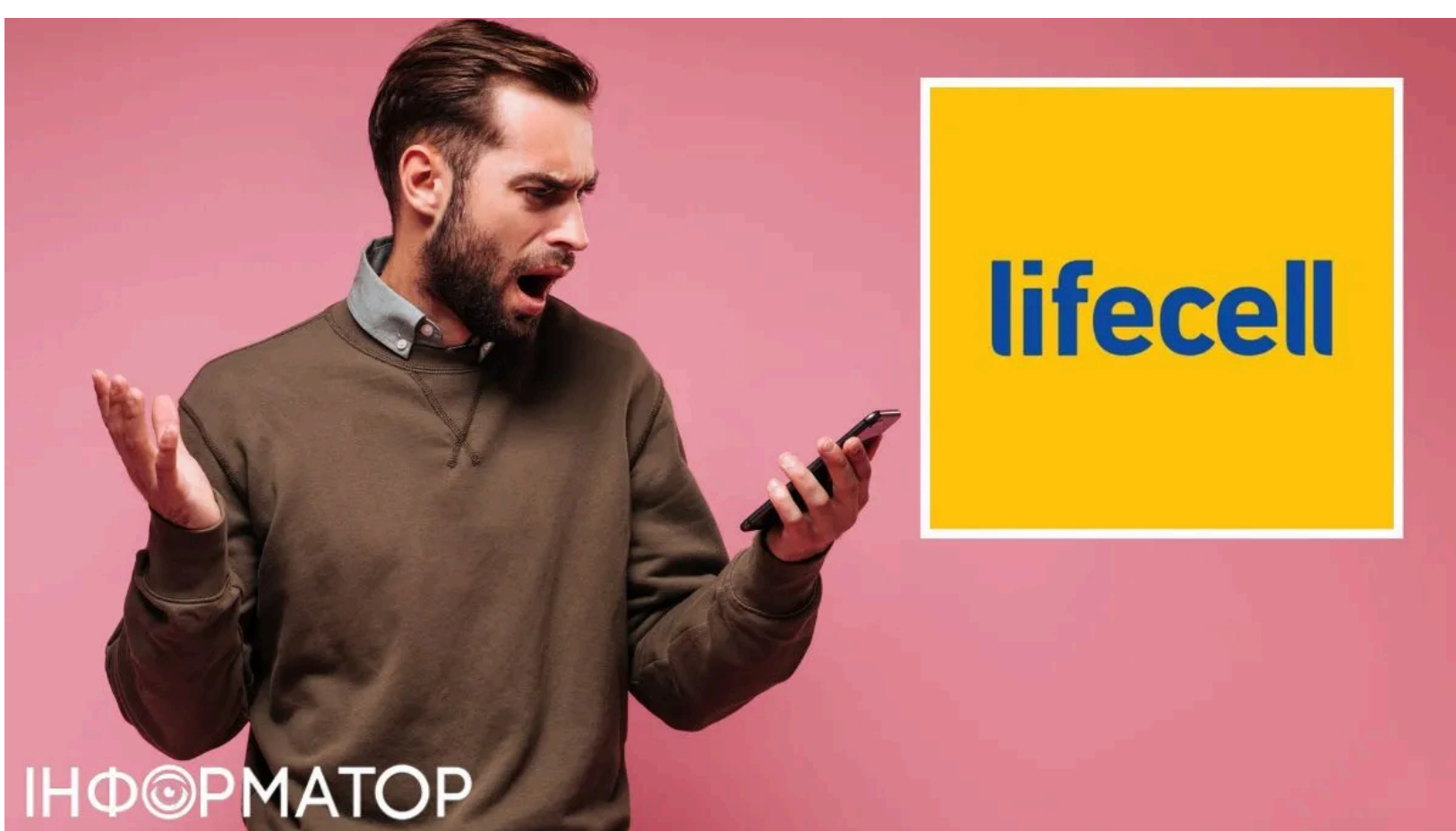
Киянин купив смартфон у дилерській точці під брендом оператора і не зміг повернути його протягом 14 днів



Дмитро Чернишов
РЕДАКТОР



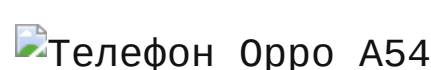
Владлена Мачульська
ЖУРНАЛІСТ



Покупка смартфона обернулася судом

Київські суди двох інстанцій відмовили покупцю у стягненні 55 тисяч гривень з мобільного оператора Lifecell та приватного підприємця за те, що йому не повернули гроші за куплений смартфон. Раніше оператор оголошував підвищення абонплати для архівних тарифів, і [Lifecell регулярно опиняється у центрі споживчих суперечок](#). Справа дійшла до апеляції, і лише під час розгляду скарги компанія повернула покупцю його телефон. Проте ні грошей, ні моральної шкоди він так і не отримав.

Обставини справи детально викладені у рішенні [Святошинського районного суду Києва](#) та [постанові Київського апеляційного суду](#). 31 грудня 2023 року мешканець Києва придбав у магазині під вивіскою Lifecell на проспекті Берейстейського (Перемоги), 100 смартфон OPPO A54 4/64 та захисну гідрогелеву плівку - разом за 5 тисяч гривень зі знижкою 199 гривень. Магазин виглядав як офіційний: брендований одяг персоналу, адреса на сайті Lifecell, фото торгової точки на сторінці оператора. Покупець був переконаний, що укладає угоду безпосередньо з ТОВ "Лайфселл".



Телефон Орро А54

Телефон Орро А54

Вже 3 січня 2024 року чоловік вирішив повернути телефон - товар просто не сподобався. Він щодня приходив до магазину протягом десяти днів. Продавці кожного разу **посилялися на відсутність коштів у касі** та просили зайти пізніше. 13 січня - в останній день законного строку - покупець надіслав вимогу про повернення 5 тисяч гривень поштою та відправив туди ж телефон і плівку. У відповідь Lifecell повідомив, що **магазин є дилерським**, жодних договорів із покупцем не укладав і грошей не отримував. Продавцем виступав ФОП, а не сам оператор. Поштове відправлення запропонували забрати з офісу компанії особисто.

ФОП, у свою чергу, заявив, що телефон перебував у користуванні: на екрані була наклеєна гідрогелева плівка, куплена разом із пристроєм, а заводська захисна плівка знята. На думку продавця, це змінило товарний вигляд смартфона. Попри це, він погодився прийняти товар назад і запросив покупця прийти 15 січня - але того дня телефону при клієнті не виявилось, адже той вже був надісланий поштою на адресу Lifecell.

Чому суди відмовили у задоволенні позову

У серпні 2024 року покупець звернувся до Святошинського районного суду Києва. Він просив визнати угоду недійсною через **нечесну підприємницьку практику**, стягнути солідарно з обох відповідачів 5 тисяч гривень за товар і 50 тисяч гривень моральної шкоди - через погіршення стану здоров'я внаслідок пережитого стресу. 13 листопада 2024 року суд відмовив у задоволенні всіх вимог.

Суд встановив: чоловік не довів, що продавець навмисно ввів його в оману при укладенні угоди. Нечесна підприємницька практика передбачає умисне спонукання споживача до правочину через надання неправдивої інформації - а таких доказів у справі не було. Крім того, суд зазначив, що вимоги "визнати угоду недійсною" і "розірвати договір" є взаємовиключними: недійсний правочин розірванню не підлягає. Щодо моральної шкоди - вона є похідною вимогою, і без задоволення основних вимог суд не може її присудити.

Почуєць подав апеляційну скаргу. Київський апеляційний суд розглянув її 11 червня 2025 року і залишив рішення Святошинського суду без змін. Колегія суддів додатково вказала: навіть якби порушення і мало місце, звернення до **належного продавця - ФОП** - відбулося вже після спливу 14-денного строку, встановленого Законом про захист прав споживачів. Показово, що саме під час апеляційного розгляду Lifecell все ж таки повернув телефон громадянину - але це не вплинуло на результат справи.

Що варто знати споживачу при купівлі у брендованому магазині

Ця справа показує типову пастку для покупців: **дилерський магазин** під логотипом великого оператора юридично не є його підрозділом. Закон про захист прав споживачів дає 14 днів на обмін непродуктового товару належної якості - але лише якщо товар не використовувався, збережено його вигляд і є розрахунковий документ. Наклейка власної плівки на екран вже може трактуватися як зміна товарного вигляду. Вимогу треба пред'являти саме тому продавцю, чий ім'я зазначено у чеку, - а не компанії, чий бренд на вивісці.

Окрема проблема - хто реально продав товар. У цьому випадку в чеку фігурував ФОП, а покупець впродовж тижня скаржився на гарячу лінію Lifecell і надсилав вимоги на адресу оператора - тобто звертався не туди. На момент звернення до належного продавця строк у 14 днів уже сплив. Саме ця обставина стала вирішальною для обох судів при відмові у позові.

Lifecell та претензії до мобільних операторів

Мобільний ринок України, до якого належить Lifecell, перебуває під постійною увагою регуляторів. Антимонопольний комітет України надає обов'язкові для розгляду [рекомендації щодо реклами безлімітного інтернету](#) одразу трьом великим операторам - Київстару, Vodafone і Lifecell. АМКУ визнав, що твердження "безліміт" в рекламних матеріалах є неточними, адже після певного обсягу трафіку швидкість знижується. Регулятор зобов'язав компанію привести рекламу у відповідність до вимог законодавства.


Водночас оператори активно конкурують за лояльність окремих груп клієнтів. Київстар, Lifecell і Vodafone пропонують [пільгові тарифи для абонентів старшого віку](#) - зокрема, найдешевший тариф Lifecell "Турбота" коштує 190 гривень на місяць і доступний для людей від 55 років. Для підключення пільгових умов потрібна особисто звернутися до сервісного центру з документами. Споживачам варто уважно читати умови договору незалежно від того, чи є магазин офіційним представництвом, чи дилерською точкою.


СЛІДКУЙТЕ ЗА НАМИ У TELEGRAM



Image

ЗАРАЗ ЧИТАЮТЬ НА ІНФОРМАТОРІ

 У Мінцифри відповіли Гетманцеву щодо лотерейної монополії

 Не хоче закінчувати війну - Зеленський про відмову Путіна від зустрічі

21:04

У Мінцифри відповіли Гетманцеву щодо лотерейної монополії

20:35

Не хоче закінчувати війну - Зеленський про відмову Путіна від зустрічі

20:23

Президент Румунії звинуватив Росію у вибуху дрона в порту Констанца

20:12

Лідери Заходу хочуть зустрітися із Зеленським - обговорять, як посадити Путіна за стіл переговорів

19:49

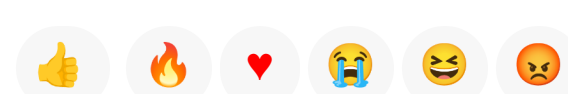
Сили оборони знищили у центрі Покровська точку запуску дронів Молнія

19:45

Андрій Левус прийняв мандат народного депутата від Європейської солідарності

ЧИТАЙТЕ ТАКОЖ:

- [Брежуть про безлімітний інтернет: АМКУ насварив Київстар, Vodafone і lifecell](#)
- [Київстар, lifecell і Vodafone пропонують пільгові тарифи для пенсіонерів](#)
- [Як заблокувати спам-дзвінки: інструкція для Київстар, Vodafone та lifecell від Мінцифри](#)



LIFECCELL | СУД | ГРОШІ

Світ

Геополітика
Країни світу

Українці за кордоном

Україна

Війна
Події

Політика
Кримінал

Київ

Столиця
Влада

Бюджет
Культура
Дива
Прес-релізи

Регіони

Дніпро
Кривий Ріг

Нікополь
Буча - Ірпінь
Переяслав
Івано-Франківськ
Коломия
Калуш

Гроші

Підвищення податків
Економічне бронювання

Шоу-біз

Приватне життя

Життя

Життя
Наука
Здоров'я
Гороскопи

[Про нас](#)[Наші автори](#)[Реклама](#)[Інформатор проекти](#)[Столиця](#)[Ваші фінанси](#)[Авто](#) [Beek](#)