

М.Видео назвала самые частые причины обращения в сервис владельцами смартфонов в 2025 году

23 января 2026 года

ПАО «М.видео», ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой (МосБиржа: MVID), проанализировала, с какими вопросами владельцы смартфонов чаще всего обращались в сервис в 2025 году. Анализ основан на статистике сервисного центра М.Мастер и учитывает обращения как по гарантийному, так и по платному ремонту.

Руководитель департамента физических сервисов Компании М.Видео Андрей Агапов:

«Мы активно развиваем наше направление М.Мастер, которое уже стало для клиентов синонимом качественного, быстрого и удобного сервиса. Статистика обращений хорошо показывает, как именно и в каких сценариях смартфоны чаще всего требуют обращения в сервисный центр. В платном ремонте лидируют повреждения, связанные с эксплуатацией и случайными инцидентами: падения, удары, износ аккумулятора и проблемы с зарядкой. В гарантийном ремонте заметно выше доля “поведенческих” и аппаратных неисправностей, которые проявляются без внешнего воздействия: смартфон не включается, быстро разряжается, возникают сбои камеры или зависания. Для нас такие данные — практический инструмент: они помогают точнее планировать загрузку сервисных мощностей, держать в наличии востребованные запчасти и, главное, объяснять клиентам, как предотвратить типовые поломки — от защиты экрана и разъема зарядки до корректной эксплуатации аккумулятора».

В сегменте платного ремонта основной массив обращений приходится на поломки, связанные с физическими повреждениями и естественным износом компонентов.

Самая частая причина — разбитый дисплей: на нее приходится 46% всех обращений в платный ремонт. Такие случаи обычно связаны с падениями и ударами, при этом даже при работоспособности устройства повреждение экрана напрямую влияет на комфорт и безопасность использования.

На втором месте — слабый аккумулятор: 29% обращений. Владельцы смартфонов жалуются, что устройство не держит батарею, быстрее теряет заряд, а автономность перестает соответствовать привычному сценарию использования.

Третья причина — не заряжается (поврежден шлейф): 19%. В эту группу попадают случаи, когда смартфон не принимает заряд или делает это нестабильно из-за повреждения внутренних соединений, что часто проявляется после длительной эксплуатации или механического воздействия на разъем.

Еще 6% обращений в платный ремонт связаны с тем, что разбита задняя крышка — типичное последствие падений, которое может приводить не только к эстетическому дефекту, но и к рискам для герметичности и дальнейшей сохранности устройства.

В сегменте гарантийного ремонта чаще встречаются обращения, связанные с работоспособностью устройства и отдельными функциями, которые могут проявляться без внешних повреждений.

На первом месте — проблема «не включается»: 27% всех гарантийных обращений. Это наиболее критичный сценарий для пользователя, когда смартфон перестает запускаться или уходит в циклическую перезагрузку.

Вторая по частоте причина — «быстро разряжается» — 16%. Пользователи фиксируют заметное снижение автономности и ускоренный расход заряда в повседневных задачах.

М.ВИДЕО

Далее идут обращения, связанные со сбоями отдельных функций и стабильности работы устройства. По 8% приходится на проблемы «не работает камера» и «зависает» — когда смартфон теряет производительность, становится менее отзывчивым или возникают ошибки при использовании камеры. Еще 7% гарантийных обращений связано с тем, что смартфон «не заряжается».

Среди частых причин также отмечаются проблемы со связью: «не видит SIM-карту» (6%) и «не ловит сеть» (5%). Это те случаи, когда устройство некорректно распознает SIM-карту или нестабильно работает в мобильной сети.

Отдельная группа обращений связана с нагревом и звуком: «нагревается» (4%) и «нет звука» (4%). Далее по частоте идут: «разбит дисплей» (3%) и «не подключается к Wi-Fi» (3%). Также в статистике фиксируются обращения по состоянию аккумулятора и биометрии: «вздулась АКБ» (2%), «не работает FaceID» (2%), а также «выгорел экран» (2%).

В числе менее массовых, но показательных причин — «хрипы в динамике» (1%), «не работает» (1%) и «не реагирует на включение» (1%).

Направление М.Мастер является ключевым элементом сервисной экосистемы М.Видео и обеспечивает полный цикл обслуживания техники — от диагностики и ремонта до восстановления и последующей поддержки устройств. Компания последовательно развивает собственную сервисную инфраструктуру: по итогам 2025 года сеть М.Мастер включает 52 сервисных центра, расположенных в 18 городах России, включая Москву, Московскую область, Санкт-Петербург и крупные региональные центры.

М.Мастер оказывает услуги гарантийного ремонта техники, приобретенной в магазинах М.Видео и Эльдорадо, а также диагностики, постгарантийного ремонта и сервисного обслуживания устройств вне зависимости от места их покупки.

Особое внимание в М.Мастер уделяется качеству ремонта. Процедуры диагностики и оценки состояния устройств выполняются с использованием специализированного программного обеспечения, что исключает субъективные факторы и обеспечивает прозрачность сервисных решений. В сервисных центрах выполняются как оперативные работы, так и сложный ремонт широкого спектра устройств — от смартфонов и ноутбуков до носимой электроники и умной техники для дома.

Развитие М.Мастер является важной частью стратегии М.Видео по созданию комплексной сервисной экосистемы, закрывающей весь жизненный цикл техники. Компания инвестирует в расширение сети, обучение специалистов и развитие сервисных технологий, чтобы обеспечить клиентам надежный, понятный и качественный сервис, а также повысить доверие к программам гарантийного и сервисного обслуживания.

Ссылка на фотографии:

<https://disk.yandex.ru/d/pz586hVPTAdEw/0.%20%D0%9F%D0%BE%20%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%D0%BC/%D0%A1%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%84%D0%BE%D0%BD%D1%8B>

О Компании

ПАО «М.видео» — ведущая российская компания в сфере электронной коммерции и розничной торговли электроникой и бытовой техникой. В периметр Компании входит собственный маркетплейс, ИТ-компания «М.Тех», сфокусированная на разработке собственных программных решений, финтех-платформа «Директ Кредит Центр», являющаяся лидером POS-кредитования в России, а также собственное сервисное направление «М.Мастер», развивающее услуги по доставке, установке, настройке, ремонту и обслуживанию техники, а также выкупу и продаже устройств в трейд-ин.

М.ВИДЕО

Компания развивает онлайн-платформу и розничную сеть брендов «М.Видео» и «Эльдорадо» из более чем 1 100 магазинов от Калининградской области до Камчатки, федеральную логистическую инфраструктуру, а также собственный маркетплейс электроники и комплементарных товаров, что обеспечивает широкий ассортимент и быструю доступность техники на всей территории страны. Общая клиентская база компании составляет около 80 млн человек.

ПАО «М.видео» – единственная российская компания в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идет на крупнейшей российской биржевой площадке – Московской Бирже (тикер: MVID).

Пресс-служба: pr@mvideo.ru