

КАК ВЕРНУТЬ НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР?

Если покупатель обнаружил недостатки в товаре, он вправе, в частности, отказаться от исполнения договора купли-продажи и требовать от продавца возврата уплаченных за товар денежных средств. В этом случае покупатель по требованию продавца и за его счет должен вернуть товар с недостатками (п. п. 4, 5 ст. 503 ГК РФ; п. 1 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

С требованием о возврате уплаченной за товар суммы потребитель может обратиться также к изготовителю или импортеру товара. Поэтому изложенное в данном материале применимо и в отношении них (п. п. 2, 3 ст. 18 Закона N 2300-1).

Для возврата некачественного товара рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Убедитесь, что не истек срок предъявления требования по недостаткам товара

По общему правилу вы вправе предъявить требование об отказе от договора и возврате уплаченной за некачественный товар суммы в течение гарантийного срока или срока годности товара, а если он не установлен, то в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи вам товара. В последнем случае более длительные сроки могут быть установлены законом или договором купли-продажи (п. 1 ст. 19 Закона N 2300-1; п. п. 30, 31 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

Отметим, что если гарантийный срок в отношении товара не установлен либо составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, вернуть его вы сможете, только если докажете, что недостатки товара возникли до его передачи вам или по причинам, возникшим до этого момента (п. 6 ст. 18, п. 5 ст. 19 Закона N 2300-1).

Если товар является технически сложным (например, это автомобили, мотоциклы, системные блоки, компьютеры, ноутбуки), вы вправе требовать возврата уплаченных за него денег (независимо от существенности недостатков) в течение 15 дней со дня передачи вам товара. Позднее вы можете предъявить указанные требования лишь в определенных случаях (п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1; [Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; п. 8 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016):

- при обнаружении существенных недостатков товара;
- в случае нарушения продавцом установленных сроков устранения недостатков товара;
- если из-за неоднократного устранения различных недостатков товар невозможно использовать более 30 дней (в совокупности) в течение любого года гарантийного срока.

Справка. Существенный недостаток товара

Существенный недостаток товара - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его

устранения, либо другие подобные недостатки ([абз. 9 преамбулы Закона N 2300-1](#); [п. 13 Постановления N 17](#)).

Шаг 2. Составьте претензию и представьте ее продавцу

Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием: данных получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); Ф.И.О., адреса и иной контактной информации заявителя; наименования товара, даты и места его приобретения, способа оплаты; обнаруженных недостатков, времени и обстоятельств их обнаружения; заявления об отказе от исполнения договора купли-продажи и требования о возврате уплаченной за товар суммы.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара. Однако отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. В этом случае потребитель в подтверждение приобретения и оплаты товара вправе ссылаться, например, на свидетельские показания ([п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1](#); [ст. 493 ГК РФ](#); [п. 43 Постановления N 17](#)).

Целесообразно изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме рекомендуем направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит в случае необходимости подтвердить соблюдение претензионного порядка ([пп. "б" п. 10 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234](#)).

Также по требованию продавца и за его счет вы должны вернуть товар ненадлежащего качества. Обратите внимание на то, чтобы возврат товара был задокументирован ([п. 5 ст. 503 ГК РФ](#); [п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1](#)).

При этом по общему правилу вывоз некачественного крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг осуществляются силами и за счет продавца ([п. 7 ст. 18 Закона N 2300-1](#)).

Шаг 3. Примите участие в проверке качества товара

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, предварительно разъяснив покупателю порядок возврата и приемки такого товара ([п. 2 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018](#)).

В случае необходимости продавец проводит проверку качества товара. Покупатель вправе участвовать в проверке его качества. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату ее проведения ([п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1](#); [п. 28 Правил, утв. Постановлением N 55](#)).

Проверка качества товара может включать проведение экспертизы ([п. 3 разд. VIII Разъяснений, утв. Приказом МАП России от 20.05.1998 N 160](#)).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец должен за

свой счет провести экспертизу товара. Вы вправе присутствовать при ее проведении, а в случае несогласия с ее результатами можете оспорить выводы экспертов в судебном порядке (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 28 Правил N 55).

В случае если продавец отказывается принять товар, переходите к [шагу 5](#).

Обратите внимание!

Если экспертиза выявит, что недостатки товара возникли не по вине продавца, вы должны возместить продавцу расходы на проведение экспертизы и расходы по хранению товара и его транспортировке (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1).

Шаг 4. Получите деньги за некачественный товар

Срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней с момента предъявления требования (ст. 22 Закона N 2300-1).

При возврате покупателю денежных средств продавец не вправе удерживать из них сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или его частичного использования, потери им товарного вида или подобных обстоятельств (п. 5 ст. 503 ГК РФ; п. 27 Правил N 55).

Шаг 5. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь с иском в суд

Обращаясь в суд с исковым заявлением о возврате уплаченных за некачественный товар денежных средств, вы можете дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам в связи с продажей некачественного товара, в том числе разницы между ценой товара, установленной договором розничной купли-продажи, и ценой соответствующего товара на момент вынесения судом решения (п. 4 ст. 504 ГК РФ; п. 1 ст. 18, п. 4 ст. 24 Закона N 2300-1).

За нарушение срока возврата денег с продавца можно взыскать неустойку (пеню) в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 Закона N 2300-1).

Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда (ст. 15 Закона N 2300-1).

При этом истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

В случае удовлетворения судом ваших требований, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере 50% присужденной вам суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления N 17).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в частности расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу (ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ; п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

Обратите внимание!

Выплачиваемые гражданам суммы неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДС. Компенсация морального вреда НДС не облагается (п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).