

ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ АКТА ПРИЕМКИ ТОВАРА?

Продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи. Эта обязанность продавца считается исполненной с момента вручения товара или предоставления его в распоряжение покупателю или другому уполномоченному лицу, а в установленных случаях - в момент сдачи товара перевозчику или организации связи для доставки товара покупателю ([п. 1 ст. 456](#), [ст. 458](#) ГК РФ).

Нередко при передаче товара продавец и покупатель подписывают акт приема-передачи или иной документ (далее - акт приемки), из которого следует, что товар осмотрен покупателем, проверен, не содержит недостатков и покупатель принял его.

Как правило, при такой приемке товара покупатель может подтвердить только отсутствие видимых и явных недостатков (трещин, вмятин, сколов и т.п.). Поэтому при обнаружении в процессе использования товара скрытых недостатков подписание акта приемки не препятствует предъявлению соответствующих требований к продавцу в установленные сроки.

При выявлении недостатков товара после подписания акта приемки рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Составьте претензию и представьте ее продавцу

Законодательством строго регламентированы сроки предъявления требований потребителя по недостаткам товара. Например, при обнаружении недостатков в технически сложном товаре потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы либо предъявить требование о его замене на другой товар с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара ([ст. ст. 14, 18, 19](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием: 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; причин, по которым указанные недостатки не могли быть выявлены при подписании акта приемки; конкретного требования к продавцу (возврат товара, его замена, ремонт и т.п.) ([п. 1 ст. 18](#) Закона N 2300-1).

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 ([п. 5 ст. 18](#) Закона N 2300-1).

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 возвратить 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).

Шаг 2. Обратитесь в суд с исковым заявлением

В случае отказа продавца добровольно удовлетворить ваши требования подайте в суд исковое заявление о защите прав потребителя, приложив к нему документы, обосновывающие вашу позицию (ст. ст. 131, 132 ГПК РФ).

Помимо основного требования по недостаткам товара (например, о возврате уплаченных за товар денежных средств, о возмещении расходов на ремонт товара) вы можете также потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам вследствие продажи некачественного товара (п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1).

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

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

Справка. Размер госпошлины

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).

При удовлетворении судом ваших денежных требований, которые продавец не удовлетворил добровольно, суд взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере 50% от присужденной вам суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу 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 НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается (п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).
