

КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ ОБМЕНЯТЬ НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР?

Если потребитель обнаружил в товаре недостатки, он вправе, в частности, требовать от продавца замены товара на другой этой же марки или на аналогичный товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены ([п. 1 ст. 503](#) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

С требованием о замене товара на другой этой же марки потребитель вправе обратиться также к изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру. Поэтому изложенное в данном материале применимо и в отношении них ([п. п. 2, 3 ст. 18](#) Закона N 2300-1).

Отметим, что правом предъявления требования об обмене товара обладает не только первоначальный покупатель товара, но и гражданин, который в последующем приобрел данный товар у третьих лиц на законных основаниях ([п. 8](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 26.04.2017).

Для обмена некачественного товара рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

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

По общему правилу вы вправе требовать обмена некачественного товара 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, обменять 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 его замены на аналогичный 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; [п. 8](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016; [Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924):

- при обнаружении в товаре существенных недостатков;
- в случае нарушения продавцом установленных законом 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 Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

Шаг 2. Составьте претензию и представьте ее продавцу

Письменная претензия составляется в двух экземплярах 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; просьбы заменить товар ненадлежащего качества на аналогичный новый товар.

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, в частности, на свидетельские показания (ст. 493 ГК РФ; п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1; 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 ее наличии).

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).

Шаг 3. Примите участие в проверке качества товара

Для проверки качества товара предоставьте его продавцу.

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).

Продавец обязан принять некачественный товар у покупателя и при необходимости провести проверку его качества, в которой покупатель вправе участвовать. При передаче товара продавцу обратите внимание, чтобы этот факт был задокументирован. Для участия в проверке рекомендуем согласовать с продавцом время и дату ее проведения (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 28 Правил 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

(изготовителя), 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 взамен некачественного товара новый товар

Некачественный товар должен быть заменен на новый в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования. Когда необходима дополнительная проверка качества обмениваемого товара, продавец обязан заменить его в течение 20 дней со дня предъявления требования (абз. 1 п. 1 ст. 21 Закона N 2300-1).

Если на момент предъявления требования о замене аналогичный товар отсутствует, его заменят в течение месяца со дня предъявления требования (абз. 2 п. 1 ст. 21 Закона N 2300-1).

В районах Крайнего Севера и приравненных к нему местностях при отсутствии товара для обмена в момент обращения его заменят в срок, необходимый для очередной доставки товара (абз. 3 п. 1 ст. 21 Закона N 2300-1).

При этом, если для замены товара требуется более семи дней, вы вправе требовать предоставления аналогичного товара длительного пользования на срок замены. Исключение составляют некоторые товары длительного пользования, в частности автомобили, мебель, определенные электробытовые приборы, гражданское оружие (абз. 4 п. 1 ст. 21 Закона N 2300-1; [Перечень](#), утв. Постановлением N 55).

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

Обращаясь в суд с исковым заявлением об обмене товара, вы можете дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам вследствие продажи некачественного товара (п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1).

За нарушение срока обмена товара 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 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 требований о взыскании денежных сумм (например, неустойки (пени)), которые не были выплачены 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 Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 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 НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается (п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).



Полезная информация по вопросу

Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - www.mossanexpert.ru

Подготовлено на основе материала
адвоката Богаткова С.А.
