Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Что делать, если продавец товара не признает наступление гарантийного случая?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Если продавец товара не признает наступление гарантийного случая, потребитель вправе потребовать от продавца замены товара, уменьшения его цены, устранения недостатков или возврата уплаченной за товар суммы. Целесообразно предъявить требования продавцу в письменном виде. В случае отказа можно обратиться в Роспотребнадзор, а также в суд. |  |

**Права потребителя при наступлении гарантийного случая**

Гарантийным случаем называют выявление в товаре недостатков, не оговоренных продавцом, в течение гарантийного срока на товар.

Иногда продавцы отказываются признавать недостаток товара гарантийным случаем, ссылаясь на то, что такой недостаток возник после передачи товара покупателю из-за нарушения им правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. При этом продавец освобождается от ответственности за недостатки товара, если докажет, что указанные обстоятельства имели место ([п. 4 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100363), [п. 6 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100383) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 28](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100056) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

При наступлении гарантийного случая вы вправе по своему выбору потребовать от продавца ([п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14) Закона N 2300-1):

1. замены товара на другой этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар иной марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены (если она отличается);
2. уменьшения покупной цены соразмерно выявленным недостаткам товара;
3. незамедлительного бесплатного устранения недостатков товара или возмещения расходов, понесенных на их устранение. При этом необходимо представить доказательства несения соответствующих расходов либо расчет стоимости устранения недостатков (например, заключение эксперта о стоимости ремонта товара либо смету на выполнение работ по устранению его недостатков);
4. возврата уплаченной за товар суммы. В этом случае товар, как правило, необходимо вернуть продавцу.

Также вы вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных вам вследствие продажи некачественного товара.

В отношении технически сложных товаров (ТСТ) см., например, [ситуацию](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200223) "Что делать при обнаружении недостатков в технически сложном товаре?".

**Предъявление претензии продавцу в связи с наступлением гарантийного случая**

Целесообразно предъявить свои требования продавцу в письменном виде, составив соответствующую [претензию](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=8741) (заявление). Укажите в ней данные получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); ваши Ф.И.О., адрес, телефон, иную контактную информацию; наименование товара; дату и место его приобретения, способ оплаты; выявленные недостатки товара, время и обстоятельства их обнаружения; ваши требования к продавцу в связи с обнаруженными недостатками; поставьте дату и подпись ([Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100020) Роспотребнадзора).

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара.

Отметим, что отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. Подтверждением приобретения и оплаты товара могут быть, в частности, свидетельские показания ([ст. 493](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100192) ГК РФ; [п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100132) Закона N 2300-1; [п. 43](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100097) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100007) Роспотребнадзора).

Рекомендуем подготовить 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 почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит подтвердить обращение к продавцу с претензией ([п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100047) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100028) Роспотребнадзора).

**Проведение проверки качества товара и экспертизы**

Как правило, продавец проводит проверку качества товара, которая может включать и проведение экспертизы. В случае спора о причинах возникновения недостатков продавец обязан провести экспертизу за свой счет. Вы вправе участвовать в проверке качества товара, в том числе присутствовать при проведении экспертизы ([п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100379) Закона N 2300-1; [п. 3 разд. VIII](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=22855&dst=100132) Разъяснений, утв. Приказом МАП России от 20.05.1998 N 160).

При передаче некачественного товара продавцу для проверки (экспертизы) обратите внимание на то, чтобы этот факт был задокументирован. Чаще всего товар передается продавцу для проверки (экспертизы) вместе с предъявлением претензии.

Если вы намерены присутствовать при экспертизе товара, укажите о необходимости уведомить вас о времени и месте ее проведения в претензии продавцу.

Если экспертиза установит, что недостатки товара возникли по причинам, за которые продавец либо изготовитель товара не отвечают, вы будете обязаны возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара ([п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100381) Закона N 2300-1).

**Обращение в Роспотребнадзор**

Роспотребнадзор осуществляет федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, а также федеральный государственный санитарно-эпидемиологический контроль (надзор).

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с [заявлением (жалобой)](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=25289) в территориальный орган Роспотребнадзора ([ч. 1 ст. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100011), [ч. 1 ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100162), [ч. 1 ст. 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100169), [ч. 1 ст. 26](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100294), [ч. 1 ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100355), [п. 1 ч. 1 ст. 58](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100643) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100012), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=3), [3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100023), [4 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100024) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=167) - [3 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=171), [п. 1 ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=146) Закона N 2300-1; [пп. 1 п. 1 ст. 44](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452886&dst=286) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100109) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100019), [4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100023), [8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100071) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005).

Роспотребнадзор может вынести предписание об устранении выявленных нарушений, привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав ([ч. 1 ст. 23.49](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=8971) КоАП РФ; [п. 7 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=175) Закона N 2300-1; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100999), [3 ч. 2 ст. 90](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=101001) Закона N 248-ФЗ; [п. 41](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100256) Положения N 1005).

**Обращение с иском о защите прав потребителя в суд**

Если продавец не признает наступление гарантийного случая, не ответил на вашу претензию или отказал в удовлетворении заявленных в претензии требований, а также если вы не согласны с результатами проведенной экспертизы, вы можете обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

Вы вправе дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам в связи с продажей некачественного товара, уплаты неустойки, например, за нарушение срока устранения недостатков товара или возврата денег за него. Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100105), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=20), [5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=29), [п. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100399) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=59) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=11645) и [п. 3 ст. 333.36](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=11647) НК РФ).

В случае удовлетворения ваших требований, которые не были удовлетворены продавцом до подачи иска в суд, с него будет взыскан в вашу пользу штраф в размере 50% от присужденной вам суммы ([п. 6 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365) Закона N 2300-1; [п. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100105) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с продавца заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100398), [ст. 94](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100453), [ч. 1 ст. 98](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100476), [ч. 1 ст. 100](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100482) ГПК РФ; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100007), [4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100011) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=365114&dst=100012) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

**Обратите внимание!** Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([п. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=187725&dst=100082) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:   * [Что делать, если отказали в гарантийном ремонте товара?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=274183) * [Что делать при обнаружении недостатков в технически сложном товаре?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200223) * [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=219371) * [Каков порядок налогообложения НДФЛ сумм возмещения судебных расходов?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=214579) * Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - https://mossanexpert.ru/ |  |