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

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

**Что делать, если исполнитель работ (услуг) не признает наступление гарантийного случая?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Если исполнитель работ (услуг) не признает наступление гарантийного случая, потребителю необходимо предъявить ему свои требования в письменном виде. Для установления недостатков выполненной работы (оказанной услуги) рекомендуется провести экспертизу. Если исполнитель не удовлетворил требования, можно обратиться в Роспотребнадзор или в суд. |  |

**Права потребителя при наступлении гарантийного случая**

Гарантийным случаем называют выявление в течение гарантийного срока не оговоренных исполнителем недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).

Иногда исполнители работ (услуг) отказываются признать выявленные недостатки гарантийным случаем, ссылаясь на то, что недостатки возникли после принятия работы (услуги) потребителем из-за нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы. При этом исполнитель освобождается от ответственности за недостатки работы (услуги), 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. 4 ст. 29](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100222) 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 обнаружении в течение гарантийного срока недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вы вправе по своему выбору потребовать от исполнителя ([п. 1 ст. 29](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100210) Закона N 2300-1):

1. безвозмездного устранения недостатков;
2. соответствующего уменьшения цены;
3. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом вы обязаны возвратить ранее переданную вам вещь);
4. возмещения понесенных вами расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

Также вы вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если в установленный договором срок исполнитель не устранил недостатки либо если обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора.

Кроме того, у вас есть право на полное возмещение убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

**Предъявление претензии исполнителю работы (услуги) в связи с наступлением гарантийного случая**

Целесообразно предъявить свои требования исполнителю в письменном виде, составив соответствующее заявление [(претензию)](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=8741). Укажите в нем данные исполнителя (наименование, место нахождения, иная контактная информация); ваши Ф.И.О., адрес, телефон, иную контактную информацию; наименование работы (услуги), заказанной исполнителю; время и место заказа работы (услуги); способ оплаты; обнаруженные недостатки и обстоятельства их обнаружения; ваши требования к исполнителю в связи с выявлением недостатков.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих заказ и оплату работы (услуги).

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 исполнителя (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к исполнителю.

При отказе исполнителя 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).

Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований ([п. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100023) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

**Проведение экспертизы**

Для установления недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и причин их возникновения рекомендуем провести экспертизу. Расходы на экспертизу несет исполнитель, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений им договора или причинной связи между его действиями и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, расходы делятся поровну между вами и исполнителем ([п. 5 ст. 720](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=101102), [ст. 783](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=101339) ГК РФ).

Если проведение экспертизы организуете вы, рекомендуем уведомить исполнителя о времени и месте ее проведения.

При необходимости передачи исполнителю для проведения экспертизы изготовленной им вещи (иного результата работы, услуги) необходимо составить акт приема-передачи с указанием в нем даты составления акта, наименования исполнителя, описания передаваемого результата работы (услуги) и его недостатков.

**Обращение в Роспотребнадзор**

Если исполнитель работ (услуг) 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, осуществляющего федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей ([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; [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) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100091), [5.12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100037) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

При установлении нарушений ваших прав Роспотребнадзор вправе, в частности, вынести предписание об устранении выявленных нарушений, привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав ([ст. 23.49](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=5918) 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 исполнитель 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 исполнителя возмещения убытков, причиненных вам в связи с некачественным выполнением работы (оказанием услуги), уплаты неустойки, например, за нарушение срока устранения недостатков работы или возврата уплаченной денежной суммы. Вы вправе также потребовать от исполнителя компенсации морального вреда ([ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100105), [п. 1 ст. 29](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100217), [ст. 30](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100232), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100426), [3 ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100237) 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 исполнителем 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 исполнителя 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:   * [Как потребителю составить и направить претензию исполнителю (продавцу, изготовителю), в том числе о возврате денежных средств?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200274) * [Как пожаловаться в Роспотребнадзор?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200222) * [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 Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru |  |