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

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

**Что делать при обнаружении недостатков в технически сложном товаре?**

К технически сложным товарам (ТСТ) относятся, в частности, товары бытового назначения, например компьютеры, цифровые фото- и видеокамеры, телевизоры, холодильники, стиральные и посудомоечные машины ([Перечень](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=321359&dst=100009), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924).

Если приобретенный вами товар относится к ТСТ, при обнаружении в нем недостатков в общем случае рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

**Шаг 1. Обратитесь с заявлением (претензией) к продавцу**

Если приобретенный вами товар относится к ТСТ, при обнаружении в нем недостатков (независимо от их существенности) вы вправе вернуть его продавцу и [потребовать](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=49948) его замены или возврата уплаченной за него суммы в течение 15 дней со дня передачи вам такого товара. Указанный срок исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара ([п. 3 ст. 503](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=48) ГК РФ; [абз. 8 п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=21) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 38](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100090) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100007) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев ([п. 3 ст. 503](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=48) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=21) Закона N 2300-1; [п. 38](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100091) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17):

1. нарушены установленные сроки устранения недостатков товара;
2. невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков;
3. обнаружен существенный недостаток товара.

При этом наличие возможности устранить недостаток ТСТ само по себе не означает, что такой недостаток не является существенным недостатком товара ([п. 9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=209326&dst=100240) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016).

|  |
| --- |
| **Справка.** Существенный недостаток товараСущественный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно (в том числе выявленные более одного раза различные недостатки), или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки, приведшие к невозможности его дальнейшего функционирования и использования ([абз. 9 Преамбулы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100330) Закона N 2300-1; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100030), [3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100049) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021). |

Кроме того, вы можете обратиться с требованием устранить недостатки товара. При этом способ устранения недостатков ТСТ выбирается продавцом и не свидетельствует о существенности таких недостатков ([п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=18) Закона N 2300-1; [Определение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=ARB&n=576655&dst=100046) Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 12.03.2019 N 32-КГ18-33).

Законодательство о защите прав потребителей распространяется также на граждан, которым товар был отчужден другими лицами. Это означает, что обратиться с требованием к продавцу (изготовителю) имеет право не только первоначальный покупатель товара, но и гражданин, который в последующем приобрел данный товар на законных основаниях ([п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=216093&dst=100168) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 26.04.2017).

При обнаружении в ТСТ недостатков вам необходимо определиться с видом требования и обратиться с письменным заявлением (претензией) к продавцу.

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. Приобретение и оплата товара могут подтверждаться, в частности, свидетельскими показаниями ([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).

Один экземпляр претензии вручите продавцу, попросив его на втором экземпляре зафиксировать факт и дату вашего обращения, либо направьте по почте заказным письмом с уведомлением о вручении ([Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100028) Роспотребнадзора).

**Шаг 2. Дождитесь рассмотрения вашего обращения продавцом**

В случае поступления от вас претензии 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).

В связи с вашим обращением продавец обязан принять товар и при необходимости провести проверку его качества. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Вы вправе принимать участие в проверке качества товара, а также присутствовать при проведении экспертизы. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату проведения проверки, а у экспертной организации - узнать о времени и дате проведения экспертизы ([п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100132) Закона N 2300-1).

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец (изготовитель) не отвечает, вы будете обязаны возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также на хранение и транспортировку товара в связи с ее проведением ([п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100381) Закона N 2300-1).

Продавец обязан осуществить замену товара в течение семи дней, а в случае если проводится дополнительная проверка качества товара - в течение 20 дней со дня предъявления вами такого требования. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца. Требования о возврате товара подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления требования ([п. 1 ст. 21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100391), [ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100395) Закона N 2300-1).

За просрочку выполнения ваших требований продавец должен уплатить вам неустойку за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара ([п. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100399) Закона N 2300-1).

Если вы заявили требование об устранении недостатков ТСТ и срок их устранения не определен в письменной форме, эти недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков, определяемый в письменной форме, не может превышать 45 дней ([п. 1 ст. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=30) Закона N 2300-1).

**Шаг 3. Обратитесь в Роспотребнадзор**

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, в том числе отказался принять товар, вы можете обратиться с [заявлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=89135) (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора, осуществляющего федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей ([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. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=167), [пп. 1 п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=169), [п. 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; [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; [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. 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).

К заявлению (жалобе) целесообразно приложить претензию, направленную продавцу.

Роспотребнадзор вправе, в частности, вынести предписание об устранении выявленных нарушений, а также в установленных случаях привлечь продавца к ответственности за нарушение прав потребителя ([ст. 23.49](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=5918) КоАП РФ; [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).

**Шаг 4. Подайте** [**исковое заявление**](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=37940) **в суд и дождитесь решения суда**

Вы также вправе обратиться за судебной защитой своих прав, подав исковое заявление по месту вашего жительства или пребывания, адресу ответчика-продавца (организации или ее филиала) либо месту заключения договора купли-продажи. Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности ([ст. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471848&dst=100068) ГК РФ; [ст. 28](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1189), [ч. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1191), [7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1721), [10 ст. 29](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100154), [ст. 32](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100163) ГПК РФ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100114), [2 ст. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100368) Закона N 2300-1).

Иски о защите прав и законных интересов группы лиц, в том числе прав потребителей, подаются только по адресу ответчика ([ч. 4 ст. 30](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1722) ГПК РФ).

По искам о защите прав потребителей вы как истец освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. ([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=1283) НК РФ; [п. 3 ст. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=59) Закона N 2300-1).

Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 тыс. руб. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд ([п. 5 ч. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1187), [ст. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100122) ГПК РФ).

Также, если вы заявляете требование о компенсации морального вреда, необходимо обращаться в районный суд. При этом если требование о компенсации морального вреда производно от имущественного требования, то подсудность следует определять в зависимости от цены иска по имущественному требованию, независимо от размера требуемой компенсации морального вреда ([ч. 1 ст. 91](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100426) ГПК РФ; [п. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100049) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

По общему правилу соблюдение досудебного порядка урегулирования спора в данном случае необязательно. Исключения установлены для отдельных случаев. Однако целесообразно до обращения в суд направить продавцу претензию, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в ее удовлетворении ([п. 6 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365) Закона N 2300-1; [п. 33](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100102) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18).

При подаче искового заявления вам необходимо представить в суд доказательства, обосновывающие ваши требования, а для установления наличия существенных недостатков товара может потребоваться проведение экспертизы ([п. 4 ст. 132](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1276) ГПК РФ).

В случае удовлетворения судом ваших требований, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере 50% от суммы, присужденной вам судом ([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 ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя, за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей ([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).

По общим правилам искового производства гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству ([ч. 1 ст. 154](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=102273) ГПК РФ).

**Обратите внимание!** Производимые 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)
 |  |