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

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

**Как вернуть некачественный товар продавцу?**

В случае обнаружения покупателем недостатков в товаре (в том числе если недостатки выявлены в процессе эксплуатации товара в пределах гарантийного срока или срока годности) он вправе, в частности, отказаться от исполнения договора купли-продажи и требовать от продавца возврата уплаченных за товар денежных средств. В этом случае покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками ([п. п. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=49), [5 ст. 503](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=50) ГК РФ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=19), [2 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100376), [п. 1 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100385) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если товар был в употреблении до его продажи покупателю, продавец должен проинформировать покупателя об этом, а также, в частности, об имеющихся в товаре недостатках. Если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель также вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченных денежных средств ([п. 2 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100074), [п. 2 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100084), [п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14) Закона N 2300-1; [п. 33](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100064) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

В общем случае для возврата некачественного товара рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

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

По общему правилу вы вправе предъявить требование об отказе от договора и возврате уплаченной за некачественный товар суммы 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100385) Закона N 2300-1).

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, то вернуть 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100382), [п. 5 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100152) Закона N 2300-1).

Если товар является технически сложным (например, это автомобили, мотоциклы, системные блоки, компьютеры, ноутбуки), вы вправе требовать возврата уплаченных за него денег (независимо от существенности недостатков) в течение 15 дней со дня передачи вам товара. Указанный срок исчисляется с даты, следующей за днем передачи товара Позднее вы можете предъявить указанные требования лишь в определенных случаях ([п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=21) Закона N 2300-1; [Перечень](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=321359&dst=100009), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; [п. 38](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100089) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; [п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=209326&dst=100217) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100007), [3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100049) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021):

* при обнаружении существенных недостатков товара;
* в случае нарушения продавцом установленных 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 (в том числе выявленные более одного раза различные недостатки), или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки ([абз. 9 преамбулы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100330) Закона N 2300-1; [п. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100027) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17). |

**Шаг 2. Составьте претензию и представьте ее продавцу**

Письменная [претензия](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=18758) составляется в свободной форме. О содержании претензии и способах ее направления продавцу см., например, [ситуацию](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=239332) "Как потребителю составить и предъявить претензию о возврате денежных средств за некачественный товар?".

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=50) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=19) Закона N 2300-1).

При этом по общему правилу вывоз некачественного крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг, в том числе к месту их проверки, осуществляются силами и за счет продавца ([п. 7 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100384) Закона N 2300-1; [п. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100104) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).

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).

**Шаг 3. Примите участие в проверке качества товара**

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества.

В случае необходимости продавец проводит проверку качества товара. Вы вправе участвовать в проверке его качества. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату ее проведения ([п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100379) Закона N 2300-1).

Проверка качества товара может включать проведение экспертизы ([п. 3 разд. VIII](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=22855&dst=100133) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=29) Закона N 2300-1).

В случае если продавец отказывается принять товар, переходите к [шагу 5](#P39).

**Обратите внимание!** Если экспертиза выявит, что недостатки товара возникли не по вине продавца, вы должны возместить продавцу расходы на проведение экспертизы и расходы по хранению товара и его транспортировке ([п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100381) Закона N 2300-1).

**Шаг 4. Получите деньги за некачественный товар**

Срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней со дня предъявления требования ([ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100395) Закона N 2300-1).

При возврате товара, оплаченного банковской картой, денежные средства перечисляются на вашу банковскую карту. Если товар был оплачен наличными, деньги могут быть возвращены как из кассы, так и путем перечисления на банковскую карту ([Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100032) Роспотребнадзора).

Для оформления возврата товара и денежных средств за возвращенный товар продавец может потребовать у вас предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий вашу личность ([п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417496&dst=100013) Указания Банка России от 09.12.2019 N 5348-У; [п. 6.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=368257&dst=25) Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100033) Роспотребнадзора).

При возврате денежных средств продавец не вправе удерживать из них сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или его частичного использования, потери им товарного вида или подобных обстоятельств ([п. 5 ст. 503](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=51) ГК РФ).

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

По общему правилу исковое заявление о возврате уплаченных за некачественный товар денежных средств подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 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 вы можете дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам в связи с продажей некачественного товара, в том числе разницы между ценой товара, установленной договором розничной купли-продажи, и ценой соответствующего товара на момент вынесения судом решения. При этом в случае отсутствия точно такого же товара указанная разница в цене должна определяться с учетом цены товара, наиболее приближенного по техническим характеристикам и параметрам к ранее приобретенному ([п. 4 ст. 504](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100248) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=20), [п. 4 ст. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100401) Закона N 2300-1; [Определение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=ARB&n=611225&dst=100037) Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 26.11.2019 N 32-КГ19-29, 2-3078/2018).

За нарушение срока возврата денег с продавца можно взыскать неустойку (пени) в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки ([п. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100399) Закона N 2300-1).

Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100105) 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 судом ваших требований, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере 50% 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 ответчика заявленные вами судебные расходы, в частности 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!** Выплачиваемые гражданам суммы неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([п. 1 ст. 41](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477383&dst=3400), [ст. 209](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=101112) НК РФ; [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 вернуть некачественную мебель?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=259425) * [Можно ли вернуть некачественную обувь после истечения гарантийного срока?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=281828) * Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - https://mossanexpert.ru/ |  |

Подготовлено на основе материала

адвоката Богаткова С.А.