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

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

**Что делать при обнаружении недостатков после подписания акта приемки товара?**

Продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи. Эта обязанность продавца считается исполненной с момента вручения товара или предоставления его в распоряжение покупателю или другому уполномоченному лицу, а в установленных случаях - в момент сдачи товара перевозчику или организации связи для доставки товара покупателю ([п. 1 ст. 456](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100021), [ст. 458](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100027) ГК РФ).

Нередко при передаче товара продавец и покупатель подписывают акт приема-передачи или иной документ (далее - акт приемки), из которого следует, что товар осмотрен покупателем, проверен, не содержит недостатков и покупатель принял его.

Как правило, при такой приемке товара покупатель может подтвердить только отсутствие видимых и явных недостатков (трещин, вмятин, сколов и т.п.). Поэтому при обнаружении в процессе использования товара скрытых недостатков подписание акта приемки не препятствует предъявлению соответствующих требований к продавцу в установленные сроки.

При выявлении недостатков товара после подписания акта приемки рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

**Шаг 1. Составьте претензию и представьте ее продавцу**

Законодательством строго регламентированы сроки предъявления требований потребителя по недостаткам товара.

Например, при обнаружении недостатков в технически сложном товаре вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы либо предъявить требование о его замене на другой товар с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи вам такого товара. Данный срок начинает исчисляться с даты, следующей за днем передачи товара ([ст. ст. 14](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100095), [18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=21), [19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100385) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100007) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).

Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием: данных получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); ваших данных (Ф.И.О., адреса и иной контактной информации); наименования товара, даты и места его приобретения, способа оплаты; обнаруженных недостатков, времени и обстоятельств их обнаружения; причин, по которым указанные недостатки не могли быть выявлены при подписании акта приемки; конкретного требования к продавцу (возврат товара, его замена, ремонт и т.п.); даты и подписи ([п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14) Закона N 2300-1; [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 от 28.06.2012 N 17; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100007) Роспотребнадзора).

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 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 в случае необходимости подтвердить соблюдение претензионного порядка ([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).

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).

**Шаг 2. Обратитесь в суд с исковым заявлением**

В случае отказа продавца добровольно удовлетворить ваши требования подайте в суд исковое заявление о защите прав потребителя, приложив к нему документы, обосновывающие вашу позицию ([ст. ст. 131](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100628), [132](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100643) ГПК РФ).

Помимо основного требования по недостаткам товара (например, о возврате уплаченных за товар денежных средств, о возмещении расходов на ремонт товара) вы можете также потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам вследствие продажи некачественного товара (например, в случае возврата некачественного товара вы можете взыскать разницу между уплаченной за него ценой и ценой аналогичного товара на момент удовлетворения ваших требований) ([п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=20) Закона N 2300-1; [п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=365114&dst=100062) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

За нарушение срока удовлетворения заявленных вами требований 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).

Также вы вправе 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 денежных требований, которые продавец не удовлетворил добровольно, суд взыскивает с продавца 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 ответчика в вашу пользу 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. 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 вправе потребовать потребитель при обнаружении в товаре недостатков (в том числе скрытых)?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200260)
* [Какие сроки предусмотрены для предъявления и рассмотрения требований по недостаткам товара?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200275)
* [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)
 |  |