**Как вернуть некачественный товар?**

Если покупатель обнаружил недостатки в товаре, 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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F558FFCB1BB070548C3B797242904B01829067B7BF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J), [5 ст. 503](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F558FFCB1BB070548C3B797242904B01829066BEBF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062B7BF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

С требованием о возврате уплаченной за товар суммы потребитель может обратиться также к изготовителю или импортеру товара. Поэтому изложенное в данном материале применимо и в отношении них ([п. п. 2](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB43358648EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J), [3 ст. 18](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829061B9BF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) Закона N 2300-1).

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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB43357678EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1; [п. п. 30](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F3CE16B070548C3B797242904B01829062BEB4315F608EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J), [31](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F3CE16B070548C3B797242904B01829062BEB4315F6A8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

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, 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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB43357608EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J), [п. 5 ст. 19](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB4315A608EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) 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. Позднее вы можете предъявить указанные требования лишь в определенных случаях ([п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829061BFBF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) Закона N 2300-1; [Перечень](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F559F8CB17B070548C3B797242904B01829062BEB4305F6B8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; [п. 38](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349512F459F3C61BB070548C3B797242904B01829062BEB430576B8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; [п. 8](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349511F751F8CC18B070548C3B797242904B01829062BEB4325E658EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016):

* 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, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки ([абз. 9 преамбулы](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB4335C628EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1; [п. 13](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349512F459F3C61BB070548C3B797242904B01829062BEB4305D658EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Постановления N 17). |

**Шаг 2. Составьте** [**претензию**](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7155847CC4B349512FF5FFEC615ED7A5CD5377B754DCF4E06939062BCAA305D7C87FADBqA18J) **и представьте ее продавцу**

Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием: данных получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); Ф.И.О., адреса и иной контактной информации заявителя; наименования товара, даты и места его приобретения, способа оплаты; обнаруженных недостатков, времени и обстоятельств их обнаружения; заявления об отказе от исполнения договора купли-продажи и требования о возврате уплаченной за товар суммы.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара. Однако отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. В этом случае потребитель в подтверждение приобретения и оплаты товара вправе ссылаться, например, на свидетельские показания ([п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB4315C608EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1; [ст. 493](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F558FFCB1BB070548C3B797242904B01829062BEB43156608EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) ГК РФ; [п. 43](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349512F459F3C61BB070548C3B797242904B01829062BEB43056658EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Постановления N 17).

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 заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит в случае необходимости подтвердить соблюдение претензионного порядка ([пп. "б" п. 10](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F55EFEC919B070548C3B797242904B01829062BEB4305B6B8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F558FFCB1BB070548C3B797242904B01829066BEBF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062B7BF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) Закона N 2300-1).

При этом по общему правилу вывоз некачественного крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг осуществляются силами и за счет продавца ([п. 7 ст. 18](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB43357668EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1).

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

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, предварительно разъяснив покупателю порядок возврата и приемки такого товара ([п. 2](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F751F9CD17B070548C3B797242904B01829062BEB4305D608EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018).

В случае необходимости продавец проводит проверку качества товара. Покупатель вправе участвовать в проверке его качества. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату ее проведения ([п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB433586B8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1; [п. 28](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F3CE16B070548C3B797242904B01829062BEB430566A8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Правил, утв. Постановлением N 55).

Проверка качества товара может включать проведение экспертизы ([п. 3 разд. VIII](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349511F550FECB15ED7A5CD5377B754DCF5C06CB9C63BEB5335C69D1AB9DFD3547ED8F0B782C07E5EFqE1DJ) 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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829061B7BF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) Закона N 2300-1; [п. 28](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F3CE16B070548C3B797242904B01829062BEB430566B8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Правил N 55).

В случае если продавец отказывается принять товар, переходите к [шагу 5](#Par37).

**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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB43357638EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1).

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

Срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней с момента предъявления требования ([ст. 22](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB43356678EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1).

При возврате покупателю 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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F558FFCB1BB070548C3B797242904B01829066BFBF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) ГК РФ; [п. 27](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F3CE16B070548C3B797242904B01829062BEB43056648EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Правил N 55).

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

Обращаясь в суд с исковым заявлением о возврате уплаченных за некачественный товар денежных средств, 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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F558FFCB1BB070548C3B797242904B01829062BEB4325B6A8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829061BEBF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J), [п. 4 ст. 24](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB4345F638EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1; [Определение](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154954DE4B349515F659F9CC1BB070548C3B797242904B01829062BEB4305C658EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) 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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB433566B8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1).

Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB4315F678EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) 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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829066B7BF640E26D0F7D8AA2646ED8F097A30q015J) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F35AF8C81FB070548C3B797242904B01829062BFB2345A69D1AB9DFD3547ED8F0B782C07E5EFqE1DJ) и [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F35AF8C81FB070548C3B797242904B01829062BFB2345869D1AB9DFD3547ED8F0B782C07E5EFqE1DJ) 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](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F551F8CD1FB070548C3B797242904B01829062BEB43359678EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349512F459F3C61BB070548C3B797242904B01829062BEB4315F678EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Постановления 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, почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F9CE17B070548C3B797242904B01829062BEB433566A8EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J), [ст. 94](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F9CE17B070548C3B797242904B01829062BEB4345A618EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J), [ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F9CE17B070548C3B797242904B01829062BEB43458648EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349510F451F9CE17B070548C3B797242904B01829062BEB43457608EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349512FE5CFBCB1AB070548C3B797242904B01829062BEB4305F658EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J), [4](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349512FE5CFBCB1AB070548C3B797242904B01829062BEB4305E638EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

**Обратите внимание!** Выплачиваемые гражданам суммы неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([п. 7](consultantplus://offline/ref=9E8B0C66CF3B6FCDE7154447CB4B349512FF5FFCCC1BB070548C3B797242904B01829062BEB43057608EAE88EC6D4BEE93157A301BE7EDEFqD13J) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).