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

К технически сложным товарам (ТСТ) относятся, в частности, автомобили, компьютеры, цифровые фото- и видеокамеры, телевизоры, холодильники, стиральные и посудомоечные машины ([Перечень](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B597D232F0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CC0C4A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924).

Если приобретенный вами товар относится к ТСТ, при обнаружении в нем недостатков 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 его замены или возврата уплаченной за него суммы в течение 15 дней со дня передачи вам такого товара ([п. 3 ст. 503](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B597C242F07C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC5EACC4D9D4114637E333846CAD7FF1C4E75x5J) ГК РФ; [абз. 8 п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC3E3CC4D9D4114637E333846CAD7FF1C4E75x5J) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 38](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF8109587D282207C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719C5054A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев ([п. 3 ст. 503](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B597C242F07C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC5EACC4D9D4114637E333846CAD7FF1C4E75x5J) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC3E3CC4D9D4114637E333846CAD7FF1C4E75x5J) Закона N 2300-1; [п. 38](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF8109587D282207C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719C5044A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810A5B75232804C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71BC8054A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Обзора судебной практики Верховного Суда РФ, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016).

|  |
| --- |
| **Справка.** Существенный недостаток товара  Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки ([абз. 9 Преамбулы](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71ACF054A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Закона N 2300-1). |

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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0EACC4D9D4114637E333846CAD7FF1C4E75x5J) Закона N 2300-1; [Определение](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAE7EA6711FF810D5C7A262F07C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719C8034A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810A5A7A202301C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CA0D4A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Обзора судебной практики Верховного Суда РФ N 2 (2017), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 26.04.2017).

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

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 вы в подтверждение приобретения и оплаты товара вправе ссылаться, например, на свидетельские показания ([ст. 493](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B597C242F07C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718C5074A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) ГК РФ; [п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CF074A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Закона N 2300-1; [п. 43](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF8109587D282207C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719C5024A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

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.

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

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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CF074A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71AC4044A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71AC5044A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J), [ст. 22](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71AC5004A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71AC50C4A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC2E2CC4D9D4114637E333846CAD7FF1C4E75x5J) Закона N 2300-1).

**Обратите внимание!** Отсутствие у вас кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований ([п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CF074A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAF6F97511FF8100527D232F099ECD85408D7EC202B6F5D486BDC0E0D919CE1B436E7D73x1J) (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора ([п. п. 1](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5A78282802C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC2E9934888504C6F7D2F2644D6CBFD1E74xCJ), [3](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5A78282802C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CE064A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J), [4 ст. 4](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5A78282802C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CE014A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 1 ст. 42.3](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E6C1129854053B72302458C8CBE31E4C577Ax5J) Закона N 2300-1; [пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B587C242A07C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC2E3CE129854053B72302458C8CBE31E4C577Ax5J) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810A5B7D232F04C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CC034A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Роспотребнадзора от 07.12.2016).

Условие предварительного обращения к продавцу не распространяется на случаи заявления об угрозе причинения вреда жизни или здоровью граждан, а также о причинении такого вреда. В связи с этим, если вы приобрели не соответствующий требованиям безопасности товар, вы вправе обращаться непосредственно в Роспотребнадзор ([Информация](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810A5B75222E06C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CC034A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

По результатам проведения проверки Роспотребнадзор вправе привлечь продавца к ответственности за нарушение прав потребителя, а также вынести предписание об устранении выявленных нарушений ([п. 5.12](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975212C06C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CF024A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [пп. 2 п. 26](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810A5A79212E03C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CC004A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J), [пп. 3 п. 68](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810A5A79212E03C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71BC9054A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764; [разд. 10](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF81095B7C242C07C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71AC5054A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Методических рекомендаций, утв. Приказом Роспотребнадзора от 24.03.2010 N 103).

**Шаг 4. Подайте исковое заявление 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5F7C232807C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CA0D4A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) ГК РФ; [ст. 28](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E3CF10C751102A2A3C2744D6C9FF024E55A77Ax5J), [ч. 2](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E3CE18C751102A2A3C2744D6C9FF024E55A77Ax5J), [7](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E5C518C751102A2A3C2744D6C9FF024E55A77Ax5J), [10 ст. 29](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718C9014A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J), [ст. 32](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CA064A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) ГПК РФ; [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CD014A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J), [2 ст. 17](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71ACA0D4A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E5C51BC751102A2A3C2744D6C9FF024E55A77Ax5J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5F7E232C03C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E3C11DC90E153F3B642B47CAD7FD1E5257A5A77AxEJ) и [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5F7E232C03C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E0CF1AC751102A2A3C2744D6C9FF024E55A77Ax5J) НК РФ; [п. 3 ст. 17](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC4EBCC4D9D4114637E333846CAD7FF1C4E75x5J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E3CF1EC751102A2A3C2744D6C9FF024E55A77Ax5J), [ст. 24](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CE074A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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 ([п. 24](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF8109587D282207C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719C80C4A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; Апелляционное [определение](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEBF97768AAD2055A7C292302C096DA1BD029CB08E1A09B87F385EFC619CC05436A746577029DC4FC1E5255A7BBAC265F7Dx0J) Московского городского суда от 12.08.2016 по делу N 33-31659/2016).

По общему правилу соблюдение досудебного порядка урегулирования спора в данном случае необязательно. Однако целесообразно до обращения в суд направить продавцу претензию, чтобы в последующем иметь возможность взыскать штраф за отказ в ее удовлетворении.

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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E0C01FC751102A2A3C2744D6C9FF024E55A77Ax5J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5975232903C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71ACA004A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF8109587D282207C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C718CC004A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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 ([ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71DCB034A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C71DC4074A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF81095278202F06C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CC024A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J), [4](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF81095278202F06C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719CD044A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF810B5875222A0BC3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C51BCB064A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) 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](consultantplus://offline/ref=1D23D877E3323CD6CFAAEAF97211FF8109537B272807C3C78D19817CC50DE9F0D397BDC0E2C719C4074A3A2E75734BC9CBE31C4E4BA7A5AC72x6J) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).