

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](#), 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 ГК РФ](#); [абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#); [п. 38 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 ГК РФ](#); [п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1](#); [п. 38 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 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 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 Закона N 2300-1; [Определение](#) 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 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 (претензией) 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 ГК РФ; п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 43 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 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 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, ст. 22 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 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 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 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](#) (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора (п. п. 1, 3, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. 1 ст. 42.3 Закона N 2300-1; пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](#) 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](#) Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

Роспотребнадзор вправе привлечь продавца к ответственности за нарушение прав потребителя, а также вынести предписание об устранении выявленных нарушений (п. п. 6, 6(1), 9 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 02.05.2012 N 412; п. 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; пп. 2 п. 26, пп. 3 п. 68 Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764; [разд. 10](#) Методических рекомендаций, утв. Приказом Роспотребнадзора от 24.03.2010 N 103).

Обратите внимание! В 2021 г. Правительством РФ могут быть установлены особенности осуществления государственного контроля (надзора) (п. 1 ч. 1 ст. 17 Закона от 01.04.2020 N 98-ФЗ).

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 ГК РФ; ст. 28, ч. 2, 7, 10 ст. 29, ст. 32 ГПК РФ; п. п. 1, 2 ст. 17 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 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 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ; п. 3 ст. 17 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, ст. 24 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 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; Апелляционное [определение](#) Московского городского суда от 14.10.2019 по делу N 33-46870/2019).

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 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 Закона N 2300-1; п. 46 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, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ; п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; п. 1 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 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 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).