**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, 5 ст. 503 ГК РФ; п. п. 1, 2 ст. 18 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. 3 ст. 18 Закона N 2300-1).

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 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, п. 5 ст. 19 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 Закона N 2300-1; Перечень, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; п. 38 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; п. 8 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 товараСущественный 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 Закона N 2300-1; п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17). |

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

Письменная претензия составляется в свободной форме с указанием, в частности: 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 (ст. 493 ГК РФ; п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

Целесообразно подготовить 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 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 ГК РФ; п. 1 ст. 18 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 Закона N 2300-1).

Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований (п. 5 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. Покупатель вправе участвовать в проверке его качества. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату ее проведения (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1).

Проверка качества товара может включать проведение экспертизы (п. 3 разд. VIII 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 Закона N 2300-1).

В случае если продавец отказывается принять товар, переходите к [шагу 5](#Par40).

**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 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 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 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, ст. 24 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 ГК РФ; п. 1 ст. 18, п. 4 ст. 24 Закона N 2300-1; Определение 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 Закона N 2300-1).

Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда (ст. 15 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 Закона N 2300-1; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 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 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 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, ст. 94, 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).

**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, ст. 209 НК РФ; п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).