**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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C35ECD75159691BCC0AB83FC6F75AE8742A900F0C4535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M), [5 ст. 503](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C35ECD75159691BCC0AB83FC6F75AE8742A900E054535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M) ГК РФ; [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A0C4535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M), [2 ст. 18](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62AAD5217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A9009024535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62A5D6217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62A5D1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M), [п. 5 ст. 19](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E60A8D1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A9009044535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M) Закона N 2300-1; [Перечень](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C33ECDC5D53691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61ADDA217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; [п. 38](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874E32ECD7505F691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61A5DA217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; [п. 8](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874D31E4DC5A5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E63ACD4217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62AED3217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Закона N 2300-1; [п. 13](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874E32ECD7505F691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61AFD4217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17). |

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

Письменная [претензия](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0644D5EA998B874E39EADA50513411C453B43DC1F805ED733B900B0C5061AECD282EDFO1s0M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C35ECD75159691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E60A4D1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) ГК РФ; [п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E60AED1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Закона N 2300-1; [п. 43](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874E32ECD7505F691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61A4D4217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C37E4DB5A5B691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61A9DA217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C35ECD75159691BCC0AB83FC6F75AE8742A900E054535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A0C4535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62A5D7217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Закона N 2300-1).

Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований ([п. 5](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EED95A58691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61AFD0217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62AADA217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Закона N 2300-1).

Проверка качества товара может включать проведение экспертизы ([п. 3 разд. VIII](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874D33E5DA5D513411C453B43DC1F805FF73639C0B054F62AED87E7F9944B49B26FC50FC350AD6DFOFs2M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A90090C4535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62A5D2217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62A4D6217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C35ECD75159691BCC0AB83FC6F75AE8742A900E044535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDD5F52691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A044666A6877B6A881CB99231E253E12908D4ODsCM), [ст. 24](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDD5F52691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E60AFD1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C35ECD75159691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E63A9DB217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A9009054535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M), [п. 4 ст. 24](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E65ADD2217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Закона N 2300-1; [Определение](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0655C6F8998B874930ECDD5A5F691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61AED4217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62A4DA217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Закона N 2300-1).

Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E60ADD6217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900E0C4535FC977F23DD18A79B2CFC52FF29O0s9M) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EADC5F5A691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A044865A8D87E7F9944B49B26FC50FC350AD6DFOFs2M) и [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EADC5F5A691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A044865AAD87E7F9944B49B26FC50FC350AD6DFOFs2M) 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=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDC5F5C691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62ABD6217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874E32ECD7505F691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E60ADD6217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDD5F52691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E62A4DB217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M), [ст. 94](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDD5F52691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E65A8D0217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M), [ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDD5F52691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E65AAD5217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EDDD5F52691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E65A5D1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874E38E9DF5D5E691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61ADD4217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M), [4](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874E38E9DF5D5E691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61ACD2217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; [п. 1](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C37E8DE595E691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61ACD1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) 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](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C34EED75958691BCC0AB83FC6F75AE8742A9008014E61A6877B6A881CB99231E253E12908D4ODsCM), [ст. 209](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874C36EADC5F5A691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054F60ACD1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) НК РФ; [п. 7](consultantplus://offline/ref=8FD5CDC04F0D447D7D0658D5ED998B874E39EAD85A5F691BCC0AB83FC6F75AE8742A900A054E61A5D1217A8C55EC962FEB4EFF2816D4DDF1O8s7M) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).