

Что делать, если продавец товара не признает наступление гарантийного случая?

Если продавец товара не признает наступление гарантийного случая, потребитель вправе потребовать от продавца замены товара, уменьшения его цены, устранения недостатков или возврата уплаченной за товар суммы. Целесообразно предъявить требования продавцу в письменном виде. В случае отказа можно обратиться в Роспотребнадзор, а также в суд.

Права потребителя при наступлении гарантийного случая

Гарантийным случаем называют выявление в товаре недостатков, не оговоренных продавцом, в течение гарантийного срока на товар.

Иногда продавцы отказываются признавать недостаток товара гарантийным случаем, ссылаясь на то, что такой недостаток возник после передачи товара покупателю из-за нарушения им правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. При этом продавец освобождается от ответственности за недостатки товара, если докажет, что указанные обстоятельства имели место ([п. 4 ст. 13](#), [п. 6 ст. 18](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 28](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

При наступлении гарантийного случая вы вправе по своему выбору потребовать от продавца ([п. 1 ст. 18](#) Закона N 2300-1):

- 1) замены товара на другой этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар иной марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены (если она отличается);
- 2) уменьшения покупной цены соразмерно выявленным недостаткам товара;
- 3) незамедлительного бесплатного устранения недостатков товара или возмещения расходов, понесенных на их устранение. При этом необходимо представить доказательства несения соответствующих расходов либо расчет стоимости устранения недостатков (например, заключение эксперта о стоимости ремонта товара либо смету на выполнение работ по устранению его недостатков);
- 4) возврата уплаченной за товар суммы. В этом случае товар, как правило, необходимо вернуть продавцу.

Также вы вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных вам

вследствие продажи некачественного товара.

Предъявление претензии продавцу в связи с наступлением гарантийного случая

Целесообразно предъявить свои требования продавцу в письменном виде, составив соответствующее заявление (претензию). Укажите в нем данные получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); ваши Ф.И.О., адрес, телефон, иную контактную информацию; наименование товара; дату и место его приобретения, способ оплаты; выявленные недостатки товара, время и обстоятельства их обнаружения; ваши требования к продавцу в связи с обнаруженными недостатками.

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 ([п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1](#)).

Рекомендуем 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 подтвердить обращение к продавцу с претензией ([пп. "б" п. 10 Правил](#), утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

Проведение проверки качества товара и экспертизы

Как правило, продавец проводит проверку качества товара, которая может включать и проведение экспертизы. В случае спора о причинах возникновения недостатков продавец обязан провести экспертизу за свой счет. Вы вправе участвовать в проверке качества товара, в том числе присутствовать при проведении экспертизы ([п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1](#); [п. 3 разд. VIII Разъяснений](#), утв. Приказом МАП России от 20.05.1998 N 160).

При передаче некачественного товара продавцу для проверки (экспертизы) обратите внимание на то, чтобы этот факт был задокументирован. Чаще всего товар передается продавцу для проверки (экспертизы) вместе с предъявлением претензии.

Если вы намерены присутствовать при экспертизе товара, укажите о необходимости уведомить вас о времени и месте ее проведения в претензии продавцу.

Если экспертиза установит, что недостатки товара возникли по причинам, за которые продавец либо изготовитель товара не отвечают, вы будете обязаны возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара ([п. 5 ст. 18](#)

Закона N 2300-1).

Обращение в Роспотребнадзор

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с заявлением (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора.

Если вы приобрели товар, не соответствующий требованиям безопасности, вы вправе обращаться сразу в Роспотребнадзор ([ст. 2, п. п. 1, 3, 4 ст. 4](#) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 1 ст. 40, п. 1 ст. 42.3](#) Закона N 2300-1; [п. п. 1, 5.12](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [п. 2 ч. 2 ст. 10](#) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор"](#)).

Ваше обращение может послужить основанием для проведения внеплановой проверки, а также контрольной закупки соответствующего товара ([п. п. 6, 6\(1\), 9](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 02.05.2012 N 412; [п. п. 5.9, 5.12](#) Положения N 322; [п. 3.1 ст. 40](#) Закона N 2300-1; [пп. 2.1 п. 1 ст. 44](#) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [ч. 3 ст. 16.1](#) Закона N 294-ФЗ; [пп. 2 п. 26](#) Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764).

Обратите внимание! В 2020 г. проведение проверок в отношении организаций и индивидуальных предпринимателей ограничено. Внеплановая проверка предусмотрена, например, в случае причинения вреда или угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера и согласования ее проведения органами прокуратуры ([ч. 1.1 ст. 26.2](#) Закона N 294-ФЗ; [п. п. 1, 2](#) Постановления Правительства РФ от 03.04.2020 N 438).

При установлении нарушений ваших прав Роспотребнадзор может вынести предписание об устранении выявленных нарушений, привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав ([ст. 40](#) Закона N 2300-1; [п. п. 68, 71, 74](#) Административного регламента).

Обращение с иском о защите прав потребителя в суд

Если продавец не признает наступление гарантийного случая, не ответил на вашу претензию или отказал в удовлетворении заявленных в претензии требований, а также если вы не согласны с результатами проведенной экспертизы, вы можете обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

Вы вправе дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам в связи с продажей некачественного товара, уплаты неустойки, например, за нарушение срока устранения недостатков товара или возврата денег за него. Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15, п. п. 1, 5 ст. 18, п. 1 ст. 23](#) Закона N 2300-1).

Обратите внимание! В связи с коронавирусной инфекцией работа судов осуществляется с учетом санитарно-эпидемиологической ситуации. Порядок работы рекомендуем предварительно уточнить (п. 1 Указа Президента РФ от 11.05.2020 N 316).

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 ваших требований, которые не были удовлетворены продавцом до подачи иска в суд, с него будет взыскан в вашу пользу штраф в размере 50% от 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 продавца заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя, 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).

Обратите внимание! Производимые гражданам 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).

 См. также:

- [Как потребителю составить и направить претензию продавцу \(изготовителю, исполнителю\)?](#)
 - [Как пожаловаться в Роспотребнадзор?](#)
 - [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](#)
 - [Каков порядок налогообложения НДФЛ сумм возмещения судебных расходов?](#)
 - [Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - www.mossanexpert.ru](#)
-