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. Указанный срок исчисляется с даты, следующей за днем передачи 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; п. п. 1, 3 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021):

·  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.

Существенный недостаток товара - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно (в том числе выявленные более одного раза различные недостатки), 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, в том числе к месту их проверки, осуществляются силами и за счет продавца (п. 7 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 6 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021). 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](http://www.28.rospotrebnadzor.ru/rec/fckeditor/editor/fckeditor.html?InstanceName=large_news_text&Toolbar=Default#Par37).

**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).