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 с жалобой в Роспотребнадзор.

**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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C7791BG5rCE), [п. 6 ст. 18](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77915G5rCE) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 28](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1914FB1F707E691D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A18G5r9E) 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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381GCr7E) 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 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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77B1EG5rDE) 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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F11A7D766B1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A19G5r6E) 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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C7791AG5r6E) Закона N 2300-1; [п. 3 разд. VIII](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917FA167D736740727C8CC95D00DB5D6A2CB79F80C3C679G1rFE) 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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77915G5rEE) Закона N 2300-1).

**Подача жалобы в Роспотребнадзор**

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

Если вы приобрели товар, не соответствующий требованиям безопасности, вы вправе обращаться сразу в Роспотребнадзор ([п. 1 ст. 40](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9386GCr6E) Закона N 2300-1; [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F118707E6C1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A14G5rEE), [5.12](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F118707E6C1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A1EG5r8E) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [п. 2 ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1187D74691D7874D5C55F07D4027D2BFE9383C2GCrFE) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F8177A72681D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A1DG5r9E) Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

Ваша жалоба может послужить основанием для проведения внеплановой проверки, а также контрольной закупки соответствующего товара ([п. п. 5.9](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F118707E6C1D7874D5C55F07D4027D2BFE9382GCrBE), [5.12](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F118707E6C1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A1EG5r8E) Положения N 322; [ст. 2](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F01D7D71641D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A1CG5rDE) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 3.1 ст. 40](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C2GCr5E) Закона N 2300-1; [пп. 2.1 п. 1 ст. 44](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1916F81A7A776B1D7874D5C55F07D4027D2BFE9382C5GCr5E) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [ч. 3 ст. 16.1](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1187D74691D7874D5C55F07D4027D2BFE9383C7GCr7E) Закона N 294-ФЗ; [пп. 2 п. 26](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F91B79726D1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77B1DG5rAE) Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764).

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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9386GCr7E) Закона N 2300-1; [п. п. 68](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F91B79726D1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77819G5r8E), [71](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F91B79726D1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C7781BG5rBE), [74](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F91B79726D1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C7781AG5r7E) 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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77B1DG5rAE), [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9382GCr3E), [5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9382GCrAE), [п. 1 ст. 23](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77914G5r6E) Закона N 2300-1).

**Справка.** Размер госпошлины

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=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9385GCrAE) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1916F81A7C756E1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C2C17EG1r8E) и [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1916F81A7C756E1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C2C17EG1rAE) НК РФ).

При удовлетворении судом ваших денежных требований, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с него в вашу пользу штраф в размере 50% от присужденной вам суммы ([п. 6 ст. 13](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1917F1177D75651D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C7791BG5rAE) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1914FB1F707E691D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77B1DG5rAE) 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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1916F81A7A766E1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77914G5r7E), [ст. 94](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1916F81A7A766E1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77E18G5rCE), [ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1916F81A7A766E1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77E1AG5r9E), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1916F81A7A766E1D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77E15G5rDE) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1914F11A7873681D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A1DG5r8E), [4](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1914F11A7873681D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A1CG5rEE) 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](consultantplus://offline/ref=F123A56187043B982C0E557C7A945F1914F0197F74691D7874D5C55F07D4027D2BFE9381C3C77A15G5rDE) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).