**Защита прав потребителя при отказе продавца удовлетворить его требования**

Органом, осуществляющим федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, является Роспотребнадзор.

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора (ч. 1 ст. 1, ч. 1 ст. 15, ч. 1 ст. 16, ч. 1 ст. 26, ч. 1 ст. 31, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; ст. 2, п. п. 1, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. п. 1 - 3 ст. 40, п. 1 ст. 42.3 Закона N 2300-1; пп. 1 п. 1 ст. 44 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; п. п. 2, 4 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; п. п. 1, 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

Роспотребнадзор вправе, в частности, вынести предписание об устранении выявленных нарушений, а также привлечь продавца к ответственности за нарушение прав потребителя (ст. 23.49 КоАП РФ; п. п. 1, 3 ч. 2 ст. 90 Закона N 248-ФЗ; п. 41 Положения N 1005).

Вы также вправе обратиться за судебной защитой своих прав, подав исковое заявление по месту вашего жительства (пребывания), адресу ответчика (продавца) либо по месту заключения договора купли-продажи. Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности (ст. 11 ГК РФ; ст. 28, ч. 2, 7, 10 ст. 29, ст. 32 ГПК РФ; п. п. 1, 2 ст. 17 Закона N 2300-1).

В случае удовлетворения ваших денежных 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).

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.

В отношении технически сложных товаров (ТСТ) см., например, ситуацию: Что делать при обнаружении недостатков в технически сложном товаре?

**Предъявление претензии продавцу в связи с наступлением гарантийного случая**

С 1 сентября 2023 г. действуют новые Правила оказания услуг почтовой связи. См. Приказ Минцифры России от 17.04.2023 N 382. Данные изменения будут учтены в материале при его актуализации.

Целесообразно предъявить свои требования продавцу в письменном виде, составив соответствующую претензию (заявление). Укажите в ней 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; поставьте дату и подпись (Информация Роспотребнадзора).

Рекомендуется приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара.

Отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. Подтверждением приобретения и оплаты товара могут быть, в частности, свидетельские показания (ст. 493 ГК РФ; п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1; п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; Информация Роспотребнадзора).

Рекомендуется 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 почтовым отправлением 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; Информация Роспотребнадзора).

**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**

Роспотребнадзор осуществляет федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, а также федеральный государственный санитарно-эпидемиологический контроль (надзор).

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с заявлением (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора (ч. 1 ст. 1, ч. 1 ст. 15, ч. 1 ст. 16, ч. 1 ст. 26, ч. 1 ст. 31, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; ст. 2, п. п. 1, 3, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. п. 1 - 3 ст. 40, п. 1 ст. 42.3 Закона N 2300-1; пп. 1 п. 1 ст. 44 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; п. 1 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; п. п. 2, 4, 8 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005).

Роспотребнадзор может вынести предписание об устранении выявленных нарушений, привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав (ч. 1 ст. 23.49 КоАП РФ; п. 7 ст. 40 Закона N 2300-1; п. п. 1, 3 ч. 2 ст. 90 Закона N 248-ФЗ; п. 41 Положения N 1005).

**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).

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 (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! 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).