**ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ПРОДАВЕЦ ТОВАРА**

**НЕ ПРИЗНАЕТ НАСТУПЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ?**

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

**В ряде случаев продавцы отказываются признавать недостаток товара гарантийным случаем, ссылаясь на то, что недостаток товара возник после передачи товара потребителю из-за нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. В такой ситуации вам необходимо доказать обратное. При этом обязательно документируйте все свои действия: если урегулировать проблему не удастся, все собранные документы станут доказательствами вашей правоты в суде.**

**Права потребителя при наступлении гарантийного случая**

**При наступлении гарантийного случая вы вправе по своему выбору потребовать от продавца (**[**п. 1 ст. 18**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D6665CFE3B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89o5s1J) **Закона от 07.02.1992 N 2300-1):**

**- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) надлежащего качества;**

**- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены, если цена товара отличается;**

**- уменьшения покупной цены соразмерно выявленным недостаткам товара;**

**- незамедлительного бесплатного устранения недостатков товара или возмещения ваших расходов на их устранение. При этом необходимо представить доказательства несения соответствующих расходов, если такие расходы вами уже понесены, либо расчет стоимости устранения недостатков. Например, заключение эксперта о стоимости устранения соответствующих недостатков; смету на выполнение работ по устранению недостатков и т.п.;**

**- возврата уплаченной за товар суммы. В этом случае товар ненадлежащего качества необходимо вернуть продавцу.**

**Обращение потребителя с претензией к продавцу в связи с наступлением гарантийного случая**

**Указанные требования необходимо предъявлять в письменной форме в виде претензии, направляемой в адрес продавца, с указанием ваших фамилии, имени, отчества, адреса (для переписки), телефона; наименования товара в соответствии с документом, подтверждающим приобретение товара; обстоятельств приобретения и оплаты товара (даты, места приобретения; даты, порядка оплаты); описания обнаруженных недостатков товара, даты, времени и обстоятельств обнаружения недостатков; ваших требований, связанных с обнаруженными недостатками.**

**Приложите к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара.**

**Претензию можно передать продавцу непосредственно. На втором экземпляре претензии представитель продавца должен проставить дату ее получения, свои фамилию, имя, отчество, подпись, должность. Если продавец - организация, то проставляется также штамп или печать. Можно отправить претензию по почте по юридическому адресу продавца ценным письмом с описью вложения с уведомлением о вручении. Обязательно сохраните второй экземпляр претензии с отметкой о получении продавцом (если претензия вручена лично) либо почтовое уведомление о вручении претензии - на случай, если свою правоту вам придется отстаивать в суде.**

**Одновременно с претензией передайте продавцу товар с недостатками для проверки качества товара или экспертизы. О передаче товара составляется акт приема-передачи с обязательным указанием недостатков товара, даты составления акта, наименования продавца, ваших данных. Акт составляется в двух экземплярах - по одному для вас и продавца и подписывается и вами, и представителем продавца.**

**Проведение проверки качества товара и экспертизы**

**Продавец вправе провести проверку качества товара, в которой вам желательно принять участие ([абз. 2 п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D6665CFE3B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFC30oAs5J) Закона N 2300-1).**

**Если по результатам проверки качества товара продавец недостатков не выявил либо причиной их возникновения указал ваши действия, требуйте проведения экспертизы товара за счет продавца.**

**Экспертиза товара проводится в срок от 10 до 45 дней.**

**Требование о проведении экспертизы товара подается продавцу в письменной форме в том же порядке, что и претензия.**

**В требовании о проведении экспертизы обязательно укажите о своем намерении присутствовать при проведении экспертизы и свои контактные данные, чтобы вас уведомили о времени и месте проведения экспертизы ([абз. 3 п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D6665CFE3B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E8Ao5sCJ) Закона N 2300-1).**

**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 ([абз. 4 п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D6665CFE3B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFC3FoAsDJ) Закона N 2300-1).**

**Обращение с иском о защите прав потребителя в суд**

**Если продавец не признает наступление гарантийного случая, а также если вы не согласны с результатами проведенной экспертизы, вы можете обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.**

**В ходе рассмотрения дела суд может по вашему ходатайству назначить проведение судебной экспертизы, результаты которой в большинстве случаев принимаются судом во внимание при принятии решения по делу (**[**ст. 79**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D66655FD370A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFC32oAsBJ) **ГПК РФ).**

**При подаче иска о защите прав потребителей госпошлина не уплачивается, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. ([пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D76552F23D0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89546DFBo3s2J) и** [**п. 3 ст. 333.36**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D76552F23D0A70CDE794FE8081A5CA06D65E895763oFsCJ) **НК РФ;** [**п. 3 ст. 17**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D6665CFE3B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E8Do5sCJ) **Закона N 2300-1).**

**При удовлетворении судом требований потребителя, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в пользу потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (**[**п. 6 ст. 13**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D6665CFE3B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFC31oAs9J) **Закона N 2300-1;** [**п. 46**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C3D5675DF23B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFE37oAs9J) **Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).**

**Для разрешения судебного спора вам может потребоваться квалифицированная юридическая помощь специалиста. В случае представления ваших интересов в суде потребуется подготовить нотариальную доверенность на представителя (**[**ст. ст. 185**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D76250FF390A70CDE794FE8081A5CA06D65E8C53o6sEJ)**,** [**185.1**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D76250FF390A70CDE794FE8081A5CA06D65E8C52o6s8J) **ГК РФ).**

**При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (**[**ч. 1 ст. 98**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D66655FD370A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFB30oAsAJ)**,** [**ч. 1 ст. 100**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D66655FD370A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFB3FoAsEJ) **ГПК РФ;** [**п. п. 2**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C3DF6255FF3A0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFF37oAsBJ)**,** [**4**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C3DF6255FF3A0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFF36oAsDJ) **Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).**

**Обращение потребителя в Роспотребнадзор**

**Кроме того, вы можете обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора с жалобой на нарушение ваших прав со стороны продавца. При этом необходимо учитывать, что начиная с 01.01.2017 проведение Роспотребнадзором по вашему обращению внеплановой проверки в отношении продавца возможно при условии, что вы предварительно обращались с претензией непосредственно к продавцу и он вам не ответил или не удовлетворил ваши требования. Данное условие не распространяется на случаи заявления об угрозе причинения вреда жизни или здоровью граждан, а также о причинении такого вреда. В связи с этим, если вы приобрели не соответствующий требованиям безопасности товар, вы вправе обращаться непосредственно в Роспотребнадзор ([пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D66356FF390A70CDE794FE8081A5CA06D65E8B54o6s2J) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ;** [**Информация**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D66756FF380A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFF37oAsAJ) **Роспотребнадзора от 07.12.2016;** [**Информация**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D66F57FE3A0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFF37oAsAJ) **Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").**

**По результатам проведенной проверки Роспотребнадзор вправе привлечь продавца к ответственности за нарушение прав потребителя, а также вынести предписание об устранении выявленных нарушений (**[**п. 5.12**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C0D7675DF93A0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFF34oAsBJ) **Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322;** [**пп. 2 п. 26**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C3DE6E55F9370A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFE37oAs4J)**,** [**пп. 3 п. 68**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C3DE6E55F9370A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFD32oAsCJ) **Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764;** [**разд. 10**](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C3D66651FC3B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFC3EoAsCJ) **Методических рекомендаций, утв. Приказом Роспотребнадзора от 24.03.2010 N 103).**

***Обратите внимание!***

***Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей не освобождаются от налогообложения НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда налогом не облагается (***[***п. 7***](consultantplus://offline/ref=99A715240A733B3B21D7273AABDD5304C3DE6152F83B0A70CDE794FE8081A5CA06D65E89556BFF3FoAsEJ) ***Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).***