**Что делать, если отказали в гарантийном ремонте товара?**

**Обращение к продавцу за осуществлением гарантийного ремонта**

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в товаре недостатков, не оговоренных продавцом, потребитель вправе в том числе потребовать от продавца, изготовителя, импортера, организации или индивидуального предпринимателя, уполномоченных на осуществление ремонта, незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара, то есть провести гарантийный ремонт ([абз. 5 п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=18), [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100376), [3 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=26) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

|  |
| --- |
| **Справка.** Гарантийный срокГарантийный срок - период, устанавливаемый изготовителем или продавцом (если гарантийный срок не установлен изготовителем), в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования покупателя, связанные с недостатками товара ([п. п. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100339), [7 ст. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100342), [п. 6 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100382) Закона N 2300-1; [п. 2 ст. 470](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100083) ГК РФ). |

При приемке от потребителя товара с недостатками в случае необходимости проводится проверка качества товара, в которой потребитель вправе участвовать ([абз. 2 п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100379) Закона N 2300-1).

Гарантийный ремонт должен быть произведен в сроки, определенные в письменной форме соглашением сторон (но не более 45 дней). Если такое соглашение не заключено, то ремонт проводится незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для его проведения ([п. 1 ст. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=30) Закона N 2300-1).

При этом при принятии товара для проведения ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара ([п. 42](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100096) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

В случае если недостатки товара не будут устранены в этот срок, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, в частности отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать от продавца возврата уплаченной за товар суммы ([п. 4 ст. 503](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=49) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=19), [п. 2 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100170) Закона N 2300-1).

Стоит отметить, что вместо устранения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация (уполномоченный ИП), импортер вправе заменить товар с недостатками на новый полностью идентичный товар. Такой способ устранения недостатков не будет являться нарушением прав потребителя ([Определение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=ARB&n=576655&dst=100046) Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 12.03.2019 N 32-КГ18-33).

Отказ в проведении гарантийного ремонта может быть обжалован потребителем в судебном порядке.

**Предъявление претензии продавцу в связи с отказом в гарантийном ремонте**

Если продавец (изготовитель, уполномоченная организация (уполномоченный ИП), импортер) не принимает у вас товар для проведения гарантийного ремонта, целесообразно обратиться к нему с письменной претензией ([п. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100023) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

В претензии следует указать: данные продавца (наименование, место нахождения, иную контактную информацию); ваши Ф.И.О., адрес, телефон, иную контактную информацию; наименование товара; время и место его приобретения; способ оплаты; обнаруженные недостатки и обстоятельства их обнаружения; требование о проведении гарантийного ремонта.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих покупку товара и его оплату.

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 почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит подтвердить обращение к продавцу с претензией ([п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100047) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382).

**Обращение в Роспотребнадзор**

При отказе лица, на которое законом возложена обязанность устранить недостатки, в проведении гарантийного ремонта, а также в случае неполучения ответа от такого лица в течение 45 дней с даты получения претензии потребитель вправе подать [жалобу](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAP&n=25289) в Роспотребнадзор, осуществляющий федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей. Жалобу можно подать в письменной форме, а также в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала госуслуг (при наличии возможности использования) ([ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100012), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=3), [4 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100024) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [ч. 2 ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454052&dst=100018) Закона от 04.08.2023 N 480-ФЗ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=167) - [3 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=171), [п. 1 ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=146) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 57](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100634), [п. 1 ч. 1 ст. 58](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100643) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100019), [4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100023), [8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100071) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; [п. 5.12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100037) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

В жалобе рекомендуем указать следующее ([ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=21), [3 ст. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=23) Закона N 59-ФЗ; [ч. 2 ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454052&dst=100018) Закона N 480-ФЗ):

* сведения о заявителе;
* сведения о продавце, которому направлялась претензия с требованием устранить недостатки;
* наименование товара, обстоятельства его приобретения;
* сведения об обнаруженных недостатках и о предпринятых действиях для их устранения;
* результат обращения к продавцу (отказ в проведении гарантийного ремонта).

К жалобе необходимо приложить документы, подтверждающие изложенные в ней обстоятельства ([ч. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=22), [3 ст. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=23) Закона N 59-ФЗ).

Роспотребнадзор в рамках организации и осуществления государственного контроля (надзора) на основании обращения (заявления) граждан проводит контрольные (надзорные) мероприятия ([п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=167) - [3 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=171) Закона N 2300-1; [п. 2 ч. 3 ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100037), [ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100355), [2 ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100356), [ч. 2 ст. 56](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100619) Закона N 248-ФЗ; [п. п. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100155), [23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100166) Положения N 1005; [п. 5.12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100037) Положения N 322).

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

Если продавец не ответил на вашу претензию или отказал в проведении гарантийного ремонта, вы можете обратиться в суд с [исковым заявлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAP&n=37940) о защите прав потребителя. В иске вы вправе указать в том числе требование о взыскании неустойки за несвоевременное удовлетворение требований в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Если претензионные требования не будут удовлетворены нарушителем добровольно, то при удовлетворении иска суд также взыскивает в пользу потребителя штраф в размере 50% от присужденной судом суммы за несоблюдение удовлетворения требований потребителей в добровольном порядке ([п. 6 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365), [п. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100399) Закона N 2300-1; [пп. "а" п. 32](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100067), [п. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100105) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

Исковое заявление в защиту прав потребителя подается по выбору истца в суд ([п. 2 ст. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100368) Закона N 2300-1; [ч. 7 ст. 29](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1721), [ст. 32](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100163) ГПК РФ):

* по месту нахождения организации-ответчика (если ответчиком является ИП - месту его жительства);
* по месту жительства или пребывания истца;
* по месту заключения или исполнения договора;
* по месту нахождения филиала или представительства организации (если иск вытекает из деятельности филиала или представительства организации);
* в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности.

Если размер исковых требований не превышает 100 000 руб., иск подается мировому судье, если цена иска более 100 000 руб. - в районный суд ([п. 5 ч. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1187), [ст. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100122) ГПК РФ).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с продавца заявленные 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100398), [ст. 94](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100453), [ч. 1 ст. 98](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100476), [ч. 1 ст. 100](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100482) ГПК РФ; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100007), [4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100011) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=365114&dst=100012) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=59) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=475331&dst=11645) и [п. 3 ст. 333.36](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=475331&dst=11647) НК РФ).