



КонсультантПлюс

Ситуация: Как доказывать факт продажи некачественных товаров, выполнения работ или оказания услуг с недостатками?
("Электронный журнал "Азбука права", 2023)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 03.03.2023

Как доказывать факт продажи некачественных товаров, выполнения работ или оказания услуг с недостатками?

При обнаружении недостатков приобретенного товара (выполненной работы, оказанной услуги) вы вправе, в частности, потребовать от продавца (исполнителя) безвозмездного устранения этих недостатков, соразмерного уменьшения цены товара (работы, услуги), возврата уплаченной за них суммы, а также полного возмещения причиненных убытков ([п. п. 1, 2 ст. 18](#), [п. п. 1, 2 ст. 29](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Однако для удовлетворения заявленных претензий потребителю необходимо доказать наличие недостатков товара (работы, услуги), а в некоторых случаях - и время возникновения недостатков или их причин ([п. 6 ст. 18](#), [п. п. 5, 6 ст. 19](#), [п. п. 4 - 6 ст. 29](#) Закона N 2300-1).

Когда потребителю нужно доказывать факт продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) с недостатками

Прежде всего такая необходимость возникает, если потребитель обращается к продавцу (изготовителю, исполнителю) с претензией по товару (работе, услуге), на который не установлен гарантийный срок. При этом необходимо доказать, что недостатки товаров (работ, услуг) возникли до передачи вам товара (принятия вами работ, услуг) или по причинам, возникшим до этого момента ([п. 6 ст. 18](#), [п. 4 ст. 29](#) Закона N 2300-1).

Такая же обязанность возлагается на потребителя еще в двух случаях ([п. п. 5, 6 ст. 19](#), [п. п. 5, 6 ст. 29](#) Закона N 2300-1):

- 1) если гарантийный срок на товар (работу, услугу) составляет менее двух лет (пяти лет - по работам, услугам в отношении недвижимости) и недостатки обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет - по работам, услугам в отношении недвижимости);
- 2) если выявлен существенный недостаток товара (работы, услуги) и потребитель предъявляет требование о безвозмездном их устранении изготовителю (исполнителю, импортеру).

Дополнительно отметим, что, если на товар (работу, услугу) установлен гарантийный срок, обязанность по доказыванию возникновения их недостатков после передачи товаров потребителю (принятия им работ, услуг) вследствие нарушения последним правил их использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы возложена на продавца (изготовителя, исполнителя) ([п. 6 ст. 18](#), [п. 4 ст. 29](#) Закона N 2300-1).

Как доказывать факт продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) с недостатками

Чтобы доказать наличие недостатков товара (работы, услуги), установить момент и причину их возникновения, часто необходимо провести экспертизу. Но для привлечения продавца (изготовителя, исполнителя) к ответственности за некачественный товар (работу, услугу) имеет значение не только ее результат, но и своевременное предъявление потребителем своих претензий по недостаткам товаров (работ, услуг).

В связи с этим при обнаружении недостатков товара (работы, услуги), требующих доказывания, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Составьте претензию и представьте ее продавцу (изготовителю, исполнителю)

В претензии необходимо указать ([Информация](#) Роспотребнадзора):

- 1) данные получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация);
- 2) ваши Ф.И.О., адрес, телефон, иные контактные данные;
- 3) наименование товара (работы, услуги) и его цену;
- 4) обстоятельства приобретения и оплаты товара (работы, услуги) (дату и место приобретения, порядок оплаты);
- 5) обнаруженные недостатки, время и обстоятельства их обнаружения;
- 6) ваши требования, связанные с обнаруженными недостатками;
- 7) дату и вашу подпись.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара (работы, услуги).

Отметим, что отсутствие кассового, товарного чека, иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки, не может быть основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. В подтверждение приобретения и оплаты товара (работы, услуги) вы вправе ссылаться, в частности, на свидетельские показания ([ст. 493 ГК РФ](#); [п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1](#); [п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17](#); [Информация Роспотребнадзора](#)).

Целесообразно изготовить 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 организации (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к продавцу (изготовителю, исполнителю).

При отказе продавца (изготовителя, исполнителя) принять претензию или проставить на втором ее экземпляре подпись и печать (при ее наличии) рекомендуем направить претензию почтовым отправлением 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; [Информация Роспотребнадзора](#)).

Шаг 2А. Предъявите продавцу (изготовителю) некачественный товар и, если необходимо, потребуйте проведения экспертизы

Одновременно с претензией передайте продавцу (изготовителю) товар с недостатками. При этом целесообразно, чтобы факт возврата товара был задокументирован.

Продавец (изготовитель) обязан принять у вас товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку его качества. При этом вы вправе принять участие в данной проверке и, в частности, можете продемонстрировать недостатки товара ([абз. 2 п. 5 ст. 18](#) Закона N 2300-1).

Если по результатам проверки качества товара недостатки не выявлены либо продавец указал, что причиной возникновения недостатков послужили ваши действия, настаивайте на проведении экспертизы товара за счет продавца. Срок ее проведения в зависимости от ситуации может составлять от 10 до 45 дней ([абз. 3 п. 5 ст. 18, п. 1 ст. 20, п. 1 ст. 21, ст. 22](#) Закона N 2300-1).

Требование о проведении экспертизы подайте продавцу (изготовителю) в письменной форме. В требовании укажите о своем намерении присутствовать при проведении экспертизы и контактные данные для уведомления вас о времени и месте проведения экспертизы.

Если экспертиза установит, что недостатки товара возникли по причинам, за которые продавец (изготовитель) не отвечает, вы должны возместить расходы на ее проведение, а также связанные с ней расходы на хранение и транспортировку товара ([абз. 4 п. 5 ст. 18](#) Закона N 2300-1).

Шаг 2Б. Предъявите исполнителю результат работ (услуг) с недостатками и, если необходимо, проведите экспертизу

Для установления недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и причин их возникновения также может быть проведена экспертиза. Если будет выявлено, что недостатки возникли в связи с действиями подрядчика и нарушением им условий договора, расходы на проведение экспертизы несет подрядчик. В иных случаях экспертизу оплачивает тот, кто потребовал ее проведения, либо расходы делятся поровну между вами и исполнителем (подрядчиком), если экспертиза назначена по соглашению сторон ([п. 5 ст. 720, ст. 783](#) ГК РФ).

Если вы организуете проведение экспертизы, рекомендуем уведомить исполнителя о времени и месте ее проведения, направив телеграмму, телефонограмму либо передав уведомление под расписку исполнителю или его сотрудникам.

Шаг 3. Обратитесь в суд с исковым заявлением

В случае отказа продавца (изготовителя, исполнителя) добровольно удовлетворить ваши

требования подайте в суд исковое заявление о защите прав потребителя, приложив к нему документы, обосновывающие вашу позицию, в том числе результаты экспертизы (если она проводилась) (ст. ст. 131, 132 ГПК РФ).

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 зависимости от обстоятельств дела по вашему ходатайству суд может назначить экспертизу, в том числе по установлению недостатков товара (работы, услуги) и причин их возникновения (ч. 1 ст. 79 ГПК РФ).

При удовлетворении судом ваших требований, заявленных в связи с недостатками товаров (работ, услуг), с ответчика в том числе могут быть взысканы в вашу пользу (п. 6 ст. 13, ст. 15 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 88, ст. 94 ГПК РФ; п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; п. 1 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020):

- штраф в размере 50% от суммы, присужденной в вашу пользу;
- компенсация морального вреда (если такое требование заявлялось);
- расходы, понесенные вами в связи с собиранием доказательств до предъявления иска, в связи с производством по делу и заявленные ко взысканию, в частности расходы на проведение экспертизы, на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу.

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).

▶ См. также:

- [Кто и как проводит проверку качества товара?](#)
- [Как потребителю составить и направить претензию продавцу \(изготовителю, исполнителю\)?](#)
- [Каковы сроки предъявления претензии для защиты прав потребителей?](#)
- Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - www.mossanexpert.ru