

Что делать, если отказали в гарантийном ремонте товара?

В случае отказа в гарантийном ремонте потребитель вправе, в частности, потребовать заменить товар либо возратить уплаченную за него сумму. Кроме того, в случае отказа в гарантийном ремонте можно обратиться в Роспотребнадзор, а также в суд.

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, п. п. 2, 3 ст. 18](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Справка. Гарантийный срок

Гарантийный 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, 7 ст. 5, п. 6 ст. 18](#) Закона N 2300-1; [п. 2 ст. 470](#) 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](#) 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](#) 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](#) 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](#) ГК РФ; [п. 1 ст. 18, п. 2 ст. 23](#) 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 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](#) 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](#) 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](#) 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, п. п. 1, 4 ст. 4](#) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [ч. 2 ст. 2](#) Закона от 04.08.2023 N 480-ФЗ; [п. п. 1 - 3 ст. 40, п. 1 ст. 42.3](#) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 57, п. 1 ч. 1 ст. 58](#) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [п. п. 2, 4, 8](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; [п. 5.12](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

В жалобе рекомендуем указать следующее ([ч. 1, 3 ст. 7](#) Закона N 59-ФЗ; [ч. 2 ст. 2](#) 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, 3 ст. 7 Закона N 59-ФЗ).

Роспотребнадзор в рамках организации и осуществления государственного контроля (надзора) на основании обращения (заявления) граждан проводит контрольные (надзорные) мероприятия (п. 1 - 3 ст. 40 Закона N 2300-1; п. 2 ч. 3 ст. 2, ч. 1, 2 ст. 31, ч. 2 ст. 56 Закона N 248-ФЗ; п. п. 22, 23 Положения N 1005; п. 5.12 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](#) 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, п. 1 ст. 23 Закона N 2300-1; пп. "а" п. 32, п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

Исковое заявление в защиту прав потребителя подается по выбору истца в суд (п. 2 ст. 17 Закона N 2300-1; ч. 7 ст. 29, ст. 32 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, ст. 24 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, 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).

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).