

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · ТОВАР С НЕДОСТАТКОМ

Товар с браком: что требовать и в какие сроки

Закон № 2300-1 о защите прав потребителей преамбула, ст. 13, 15, 17, 18–23, 25, 26.1 · ПП РФ № 924 от 10.11.2011 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Если в товаре недостаток, требование выбираете вы, а не продавец (ст. 18 закона о защите прав потребителей). «Идите в сервис», «возврата нет», «это решение площадки» — не основание отказать. Зафиксируйте дефект, выберите одно требование, вручите претензию так, чтобы осталась дата. С этой даты идут сроки и неустойка.

Что сделать сразу

- Снимите дефект на видео: как проявляется, с датой.
- Сохраните чек, заказ, выписку или скрин оплаты. Чека нет — права не теряются, покупку можно доказать иначе.
- Сохраните коробку, серийный номер, комплект — по возможности.

Выберите одно требование

ТРЕБОВАНИЕ	СРОК ДЛЯ ПРОДАВЦА
Вернуть деньги	10 дней (ст. 22)
Уменьшить цену	10 дней (ст. 22)
Заменить товар	7 дней; нужна проверка качества — 20 дней; нет товара для замены — 1 месяц (ст. 21)
Отремонтировать	Срок, согласованный письменно, но не больше 45 дней (ст. 20)

Остальные требования пишите как запасные: «в случае отказа или просрочки».

Техника: правило 15 дней

✓ Первые 15 дней с передачи товара

П. 1 СТ. 18

По технически сложному товару (перечень — ПП № 924: смартфоны, ноутбуки, телевизоры, холодильники и др.) можно требовать возврат или замену при любом недостатке.

! После 15 дней — только в трёх случаях

П. 1 СТ. 18

Существенный недостаток; нарушен срок ремонта; в течение года гарантии товар не работал больше 30 дней в сумме из-за ремонтов. Иначе — ремонт.

Существенный недостаток (преамбула закона) — неустранимый; или его нельзя устранить без несоразмерных расходов или времени; или он выявляется неоднократно; или проявляется снова после ремонта. Плавающий дефект, который сервис «не ловит», снимайте на видео каждый раз.

Проверка качества и экспертиза

Продавец обязан принять товар и провести проверку качества за свой счёт (п. 5 ст. 18). Вы вправе присутствовать. Спорят о причине дефекта — продавец проводит экспертизу за свой счёт. Если она покажет, что виноваты вы, расходы на экспертизу придётся возместить. Крупногабаритный товар и товар тяжелее 5 кг продавец забирает и возвращает сам (п. 7 ст. 18).

Как вручить претензию

1 Лично, в двух экземплярах

На вашем — дата, подпись, ФИО и должность принявшего.

2 Отказались принять — почтой

Заказное письмо с описью вложения и уведомлением. Адрес — из чека, договора или карточки продавца.

3 Маркетплейс

Закон о защите прав потребителей действует и здесь. Пишите через интерфейс площадки и дублируйте продавцу по реквизитам из карточки или чека. Сохраняйте скрины чата.

Продавцу _____ (ООО / ИП, ИНН,
адрес)
от _____ (ФИО), адрес
_____, телефон _____

Претензия

_____ я купил(а) у вас _____ (товар) за _____ ₽, чек / заказ № _____. В товаре обнаружен недостаток: _____.

На основании ст. 18 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую вернуть уплаченную сумму _____ ₽ в течение 10 дней со дня получения претензии. Перевод — по реквизитам: _____. Товар готов передать, на проверке качества прошу обеспечить моё присутствие.

При просрочке потребую неустойку 1 % цены товара за каждый день (ст. 23), компенсацию морального вреда и штраф 50 % (ст. 13, 15).

Приложения: копия чека / заказа, фото и видео дефекта.

Дата _____

Подпись _____

Если не решили — суд

Иск подают по месту вашего жительства (ст. 17). Госпошлину потребитель не платит при цене иска до 1 млн ₽ (ст. 333.36 НК). Взыскивают: цену товара, неустойку 1 % в день, моральный вред, штраф

50 % от присуждённого, расходы на экспертизу, почту и представителя.

Чего не делать

- ✗ Не несите товар в «сторонний» ремонт до претензии — продавец скажет, что дефект от вмешательства.
- ✗ Не соглашайтесь на ремонт устно — фиксируйте выбор требования письменно.
- ✗ Не путайте брак с возвратом товара надлежащего качества: у второго свои сроки и правила (ст. 25, 26.1).

КОДОВОЕ СЛОВО

БРАК

Напишите его боту **@labpravabot** — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.
Телефон **+7 (499) 390-60-21** · labprav.ru

Продавец не принимает товар или тянет сроки? Пришлите в Telegram **@labpravabot** чек, фото дефекта и ответ продавца — скажем, какое требование выбрать и сколько уже набежало неустойки.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону **+7 (499) 390-60-21**.