

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЙ ТОВАР

Техника снова сломалась после ремонта: когда требовать деньги, а не второй ремонт

Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 13, 18, 20, 22, 23 · ПП РФ № 924 от 10.11.2011 · ПП РФ № 2463 от 31.12.2020 · Пленум ВС № 17 от 28.06.2012 п. 13 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Сначала проверьте, есть ли товар в перечне технически сложных (ПП РФ № 924): телефоны, ноутбуки, телевизоры, крупная бытовая техника, автомобили и т. п. Нет в перечне — деньги можно требовать за любой недостаток, основания ниже не нужны. Есть — смотрите, сколько прошло дней с покупки.

Когда можно требовать деньги за техсложный товар

✓ Первые 15 дней после передачи товара

АБЗ. 8 П. 1 СТ. 18

За любой недостаток, даже мелкий. Не соглашайтесь в эти дни на ремонт — требуйте деньги или замену.

✓ Существенный недостаток

П. 1 СТ. 18, П. 13 ПЛЕНУМА № 17

В том числе тот же недостаток, который проявился снова после устранения. Других обстоятельств доказывать не нужно.

✓ Ремонт дольше 45 дней

СТ. 20

Срок нарушен — можно отказаться от договора и вернуть деньги.

✓ Больше 30 дней в ремонте за год гарантии — из-за двух и более ремонтов

АБЗ. 11 П. 1 СТ. 18

Закон говорит о неоднократном устранении различных недостатков. Один ремонт на 35 дней сюда не подходит — тогда смотрите основание про 45 дней.

Чтобы продавец не сказал «это другая поломка»

- Требуйте точное описание дефекта в квитанции о приёме в ремонт.
- Проверяйте, что в акте выдачи из ремонта дефект записан так же.
- Храните все квитанции и акты: по ним считают дни ремонта.

Если продавец говорит «вы сами сломали»

Продавец обязан провести проверку качества, а при споре — экспертизу за свой счёт. Вы вправе присутствовать (п. 5 ст. 18). **Риск:** если экспертиза покажет вашу вину, вы возместите продавцу расходы на экспертизу, хранение и перевозку товара.

Шаблон 1. Отказ от договора и возврат денег

Кому: _____ (продавец, адрес)

От: _____ (ФИО), адрес

_____, телефон _____

Претензия

_____ я купил(а) у вас _____ (наименование, модель, серийный номер) по цене _____ руб., что подтверждается _____. В гарантийный срок выявлен недостаток: _____.

Товар передавался в ремонт _____, возвращён _____. После ремонта тот же недостаток проявился вновь / срок ремонта составил ____ дней / за год гарантии товар был в ремонте ____ дней из-за устранения различных недостатков.

На основании п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» отказываюсь от договора и требую в течение 10 дней (ст. 22) вернуть _____ руб. Товар готов возвратить по вашему требованию и за ваш счёт. Прошу принять его по акту с описанием состояния. При нарушении срока начисляется неустойка 1 % цены товара за каждый день (ст. 23).

Если есть спор о причинах недостатка — прошу провести проверку качества или экспертизу и заранее сообщить мне место и время (п. 5 ст. 18).

Приложения: копия чека, гарантийного талона, квитанций о приёме в ремонт и актов выдачи.

Дата _____

Подпись _____

Шаблон 2. Подменный товар на время ремонта

Проверьте до написания: товар не должен быть в перечне исключений ПП РФ № 2463. Условий в самом требовании не ставьте.

Кому: _____ (продавец)
От: _____ (ФИО, телефон)

Требование о подменном товаре

_____ я передал(а) в ремонт _____. На основании п. 2 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую в течение 3 дней со дня получения этого требования безвозмездно предоставить мне на период ремонта товар с теми же основными потребительскими свойствами, с доставкой за ваш счёт. При нарушении срока начисляется неустойка 1 % цены товара за каждый день (ст. 23).

Дата _____

Подпись _____

Как вручить и что дальше

1 Лично или заказным с описью

Лично — два экземпляра, на вашем дата и подпись сотрудника. Почтой — на юридический адрес продавца. От даты вручения считают 10 дней и неустойку.

2 Не вернули за 10 дней — суд

Цена товара, неустойка 1 % в день, моральный вред и штраф 50 % от присуждённого (п. 6 ст. 13), если продавец отказал добровольно.

Чего не делать

- ✗ Не отдавайте товар в ремонт в первые 15 дней, если хотите деньги.
- ✗ Не отдавайте товар без квитанции с описанием дефекта.
- ✗ Не пишите «ремонт больше 30 дней», если ремонт был один.

КОДОВОЕ СЛОВО

ТЕХСЛОЖНЫЙ

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.

Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

Магазин снова отправляет в ремонт? Пришлите в Telegram @labpravabot чек, квитанции о приёме в ремонт и акты выдачи — скажем, есть ли основание требовать деньги.

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.