

Возврат электровелосипеда, приобретённого на маркетплейсе: правовая квалификация спора, бремя доказывания, порядок проведения экспертизы и способы возмещения расходов продавца

1. Краткая постановка вопроса

Покупатель приобрёл на маркетплейсе электровелосипед; через полтора месяца заявил о недостатке («мотор не крутит полноценно») без фото- и видеофиксации, маркетплейс автоматически согласовал возврат, товар был направлен продавцу без проведения диагностики по месту нахождения покупателя. При осмотре продавцом выявлен обрыв провода питания, провод восстановлен пайкой, товар исправен. Маркетплейс в возврате денежных средств покупателю отказал. Покупатель оспаривает результаты внутренней проверки, ссылаясь на отсутствие экспертизы в «сертифицированном учреждении», и заявил о намерении направить досудебную претензию. Продавец планирует независимую экспертизу и ставит три вопроса: (1) возникает ли у покупателя право на отказ от договора и возврат денег при заявлении о недостатке по истечении 15 дней и на кого возлагается бремя доказывания; (2) обязан ли продавец уведомлять покупателя о проверке качества и экспертизе, каким способом и в какой срок, и каковы последствия неуведомления; (3) каким способом продавец вправе получить возмещение расходов на экспертизу и обратную доставку — удержанием товара, наложенным платежом или взысканием в судебном порядке. Ниже разбор дан по всем существенным версиям, включая альтернативную квалификацию товара (технически сложный / не относящийся к таковым), альтернативный правовой режим (продавец — ИП либо физическое лицо без статуса ИП) и конкурирующие подходы к удержанию товара.

2. Разбор по правовым версиям и аспектам

Раздел I. Квалификация правоотношений и применимый правовой режим

1.1. Дистанционный способ продажи. Договор заключён на основании ознакомления с описанием товара без непосредственного контакта с ним, что соответствует п. 2 ст. 497 ГК РФ и п. 1 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон № 2300-1). Следовательно, помимо общих норм о качестве товара, применяется специальное правило о «немотивированном» возврате товара надлежащего качества (п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1).

1.2. Роль маркетплейса. Владелец агрегатора не является продавцом и не отвечает за качество товара; его ответственность ограничена недостоверностью предоставленной информации (ст. 9, ст. 12 Закона № 2300-1). Автоматическое одобрение возврата со стороны маркетплейса не создаёт для продавца обязанности вернуть деньги и не подтверждает наличие недостатка: это акт применения внутреннего регламента платформы. Одновременно это обстоятельство ослабляет аргумент о «неправомерности» действий покупателя — он действовал в рамках интерфейса платформы. Проверьте оферту (пользовательское соглашение) маркетплейса: если платформа наделена полномочиями агента продавца по приёму возвратов, возврат товара юридически считается согласованным продавцом, и требование о возмещении логистических расходов с покупателя существенно ослабляется (регресс — к маркетплейсу в рамках договора).

1.3. Статус продавца. Если продавец — индивидуальный предприниматель или организация, спор регулируется Законом № 2300-1 в полном объёме (неустойка ст. 23, штраф ст. 13 п. 6, компенсация морального вреда ст. 15). Если продавец — физическое лицо без статуса ИП, Закон № 2300-1 не применяется, отношения регулируются § 1, § 2 гл. 30 ГК РФ (ст. 469, 475, 476, 477 ГК РФ): последствия недостатков ограничены ст. 475 ГК РФ, штраф и потребительская неустойка не начисляются.

Практический вывод по разделу I. Ключевые нормы — ст. 18, 19, 26.1 Закона № 2300-1 и ст. 475, 476, 497 ГК РФ. Позиция продавца усиливается тем, что заявленный недостаток носит эксплуатационный характер, но требует документального подтверждения независимой экспертизой (см. разделы IV–VII).

Раздел II. Версия 1: электровелосипед относится к технически сложным товарам (15-дневный срок)

2.1. Нормативная основа. Перечень технически сложных товаров утверждён Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (далее — Перечень № 924); в нём, в частности, поименованы автотранспортные средства, мотоциклы и мотороллеры, снегоходы. Электровелосипед как отдельная категория в Перечне № 924 прямо не назван — редакцию следует сверить на дату применения.

2.2. Аргументы в пользу квалификации как технически сложного товара. Если по техническим характеристикам изделие подпадает под легальное определение мопеда — двух- или трёхколёсное механическое транспортное средство с максимальной конструктивной скоростью не более 50 км/ч, имеющее электродвигатель номинальной максимальной мощностью в режиме длительной нагрузки от 0,25 кВт до 4 кВт (п. 1.2 Правил дорожного движения, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.10.1993 № 1090), — оно может быть отнесено судом к категории «мотоциклы, мотороллеры» / «автотранспортные средства» Перечня № 924.

2.3. Правовое следствие. Согласно п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1 в отношении технически сложного товара требования о возврате уплаченной суммы и о замене товара могут быть заявлены в течение 15 дней со дня передачи товара потребителю. По истечении 15 дней эти требования подлежат удовлетворению только в одном из трёх случаев: обнаружение существенного недостатка; нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

2.4. Применение к фактическим обстоятельствам. Товар передан покупателю более полутора месяцев назад, то есть за пределами 15-дневного срока. Заявленный недостаток — обрыв провода питания — по признакам существенности (п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей») существенным не является: он устранен, устранён без несоразмерных расходов и затрат времени, не выявлялся неоднократно и не проявлялся вновь после устранения, не препятствует использованию товара по назначению. Сроки устранения недостатков продавцом не нарушались (напротив, недостаток устранён), условие о 30 днях не наступило.

2.5. Сохраняющиеся права покупателя. Даже при квалификации товара как технически сложного покупатель не лишён права требовать безвозмездного устранения недостатка и соразмерного уменьшения цены (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1). Требование об устранении фактически удовлетворено продавцом добровольно.

Практический вывод по версии 1. При таком толковании требование о возврате денежных средств по истечении 15 дней заявлено неправомерно уже по формальному основанию (отсутствие существенного недостатка), независимо от причины его возникновения. Дополнительно: если недостаток вызван действиями покупателя, оснований для возврата денег нет и по ст. 18 п. 1, и по ст. 475 ГК РФ.

Раздел III. Версия 2: электровелосипед не относится к технически сложным товарам

3.1. Аргументы. Согласно п. 1.2 ПДД РФ велосипед — транспортное средство с двумя и более колёсами, приводимое в движение мускульной силой, в том числе с электродвигателем номинальной максимальной мощностью в режиме длительной нагрузки не более 0,25 кВт, автоматически отключающимся при скорости более 25 км/ч. Подавляющее большинство электровелосипедов, реализуемых на маркетплейсах, соответствует именно этому определению (250 Вт, 25 км/ч, pedalный ассистент). Такое изделие не является ни мопедом, ни мотоциклом, ни автотранспортным средством и прямо в Перечне № 924 не поименовано. Расширительное толкование Перечня № 924 в отношении потребителя недопустимо (п. 1 ст. 10 ГК РФ, принцип определённости правового регулирования).

3.2. Правовое следствие. Для товара, не относящегося к технически сложным, требования п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1 (возврат денег, замена, уменьшение цены, устранение недостатка, возмещение убытков) могут быть заявлены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии — в разумный срок в пределах двух лет со дня передачи (п. 1, п. 5 ст. 19 Закона № 2300-1; ст. 477 ГК РФ). 15-дневное ограничение не применяется.

3.3. Практическое значение различия. При версии 2 единственным основанием для отказа в возврате денег остаётся доказанность эксплуатационной причины недостатка (раздел IV). Формального «процессуального щита» в виде 15-дневного срока нет.

Практический вывод по версии 2. Исход спора целиком зависит от заключения эксперта о причине обрыва провода. При подтверждении вины покупателя в удовлетворении требования отказывается на основании п. 6 ст.

18 Закона № 2300-1, п. 1, 2 ст. 476 ГК РФ; при подтверждении производственного характера недостатка продавец обязан вернуть деньги либо (при наличии оснований) заменить товар и не вправе перекладывать расходы на экспертизу на покупателя (абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1).

Раздел IV. Бремя доказывания причины недостатка: наличие либо отсутствие гарантийного срока

4.1. Товар с установленным гарантийным сроком. В силу п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 и п. 2 ст. 476 ГК РФ продавец отвечает за недостатки, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Аналогичный подход закреплён в п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17: бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на продавце. **Бремя — на продавце.**

4.2. Товар без гарантийного срока. Согласно п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 (абз. 2) и п. 1 ст. 476 ГК РФ продавец отвечает за недостатки, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента. **Бремя — на покупателе.** В рассматриваемой ситуации покупатель не представил ни фото, ни видео, ни диагностического заключения, ни заявления о недостатке в момент приёма — доказательственная база у него фактически отсутствует, а полуторамесячная эксплуатация и характер повреждения (механический обрыв провода) работают против него.

4.3. Практическая рекомендация. До направления экспертизы проверьте: (а) установлен ли гарантийный срок (договор-оферта, карточка товара, гарантийный талон); (б) не установлен ли срок годности (для данного товара неприменимо); (в) не истёк ли гарантийный срок. От этого зависит, кто несёт риск недоказанности: при гарантии — продавец, и без экспертизы он спор проиграет; без гарантии — покупатель, и продавец может ограничиться возражениями, а экспертизу провести «для усиления» либо заявить ходатайство о судебной экспертизе уже в процессе (ст. 79 ГПК РФ).

Практический вывод по разделу IV. При наличии гарантии экспертиза обязательна и проводится за счёт продавца с последующим отнесением расходов на покупателя лишь при доказанности его вины. При отсутствии гарантии экспертиза не обязательна, но крайне желательна: она превращает пассивную позицию «покупатель не доказал» в активную доказанную позицию

«недостаток возник по вине покупателя», что необходимо для взыскания расходов (раздел VIII).

Раздел V. Существо недостатка и его доказывание

5.1. Характер повреждения. Обрыв провода питания — типичное следствие механического воздействия: натяжения при неаккуратной сборке/складывании рамы, заземления, удара, некорректного подключения аккумулятора, падения. Эксплуатационная природа такого повреждения подтверждается характером разрыва (следы натяжения, деформация изоляции, разволокнение жил), отсутствием следов заводского дефекта пайки (холодная пайка, непрочлей, отсутствие фиксации жгута).

5.2. Существенный риск: продавец уже устранил недостаток. Проведя пайку до независимой экспертизы, продавец лишился возможности предъявить эксперту объект в первоначальном виде. Покупатель может заявить: (а) продавец сам признал недостаток, устранив его; (б) первоначальное состояние утрачено, причину установить невозможно, сомнения толкуются в пользу потребителя. Этот риск нужно нейтрализовать: сохранить заменённый провод (фрагмент), фотографии до ремонта, объяснительную записку сервиса/мастера с описанием характера разрыва, акт осмотра при вскрытии посылки, видеозапись вскрытия. Если фотоматериалов нет — эксперт может дать вывод по косвенным признакам (характер восстановленной пайки, состояние изоляции, следы натяжения жгута), для чего вопросы должны быть сформулированы соответствующим образом (раздел VII).

5.3. Альтернативная причина заявления. Формулировка «мотор не крутит полноценно» может отражать не недостаток, а особенности работы (ограничение ассистента 25 км/ч, настройки контроллера, разряд аккумулятора, режим ограничения). Эксперту следует поставить вопрос о соответствии товара заявленным характеристикам и обязательным требованиям.

Практический вывод по разделу V. Экспертиза сохраняет доказательственную ценность и после ремонта, но её выводы будут прочнее при наличии «доремонтной» фиксации. При её отсутствии акцент следует делать на характере восстановленного повреждения и на отсутствии у покупателя любых доказательств производственного дефекта.

Раздел VI. Обязанность уведомления о проверке качества и экспертизе: форма, срок, последствия

6.1. Проверка качества. Согласно п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1 продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара; потребитель вправе участвовать в проверке качества. Порядок проверки при отсутствии специальных требований определяется обычаями и обычно применяемыми условиями (п. 2, 4 ст. 474 ГК РФ). Важно: покупатель имел право участвовать и в той «внутренней диагностике», которую продавец провёл фактически без извещения. Формально его возражение об этом обоснованно.

6.2. Экспертиза. При возникновении спора о причинах недостатков продавец обязан провести экспертизу за свой счёт; экспертиза проводится в сроки, установленные ст. 20, 21, 22 Закона № 2300-1; потребитель вправе присутствовать при её проведении и оспорить заключение в судебном порядке (абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1). Прямой нормы о форме и сроке извещения Закон № 2300-1 не содержит.

6.3. Как и в какой срок уведомлять. Применяются общие правила о юридически значимых сообщениях (ст. 165.1 ГК РФ; п. 63–68 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»): сообщение считается доставленным, если направлено по адресу, указанному самим участником, даже при неполучении. Практически надёжный алгоритм: - письменное уведомление с указанием даты, времени, места проведения экспертизы, наименования экспертного учреждения, ФИО и квалификации эксперта, перечня вопросов, права присутствовать (в том числе по видеосвязи), последствий неявки; - направление телеграммой с уведомлением о вручении и заказным письмом с описью вложения по адресу, указанному покупателем при заказе, плюс дублирование на e-mail и в чат маркетплейса/мессенджер, использованный в переписке; - срок извещения — разумный, обеспечивающий реальную возможность прибыть: практически не менее 3 рабочих дней, предпочтительно 5–7 календарных дней до даты экспертизы; - при неявке — акт о неявке, подписанный экспертом и двумя свидетелями, экспертиза проводится в отсутствие покупателя, что не является нарушением (закон предоставляет право, а не возлагает обязанность присутствовать).

6.4. Последствия неуведомления — две конкурирующие позиции. - **Позиция 1 (жёсткая).** Проведение экспертизы без извещения потребителя лишает его права, прямо предусмотренного абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1, и ставит под сомнение допустимость заключения как доказательства (ст. 67,

71 ГПК РФ; ст. 64, 68 АПК РФ); суд может не принять такое заключение и назначить судебную экспертизу (ст. 79 ГПК РФ). Практически суды нередко оценивают такое заключение критически, особенно при отсутствии иных доказательств. - **Позиция 2 (умеренная).** Заключение досудебной экспертизы — письменное доказательство (ст. 71 ГПК РФ), не имеющее заранее установленной силы; неуведомление не превращает его в недопустимое доказательство, а влияет лишь на оценку наряду с другими доказательствами. Отсутствие потребителя при экспертизе не искажает её результат, если эксперт исследовал объект.

6.5. Практическое следствие. Обе позиции сходятся в одном: уведомление резко снижает риск признания заключения недоказанным и полностью исключает довод покупателя о нарушении его права. Стоимость телеграммы несопоставима с риском проиграть спор на 100–200 тыс. руб. **Уведомлять — обязательно.**

Практический вывод по разделу VI. Направьте извещение всеми доступными каналами, зафиксируйте отправку и доставку, проведите экспертизу с видеозаписью, приобщите к заключению документы о квалификации эксперта. Это нейтрализует единственный по существу обоснованный довод покупателя («экспертиза в сертифицированном учреждении не проводилась»). Учтите: закон не требует аккредитации или «сертификации» учреждения для досудебной экспертизы — достаточно независимости и надлежащей квалификации эксперта (для судебных экспертов требования установлены Федеральным законом от 31.05.2001 № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации»). Тем не менее выбор известного экспертного центра снимает и этот упрёк.

Раздел VII. Содержание вопросов эксперту

Рекомендуемый перечень: 1. Имеются ли на момент осмотра недостатки товара; соответствует ли товар обязательным требованиям и заявленным потребительским свойствам? 2. Каков характер выявленного повреждения (обрыв провода питания) и каков механизм его образования (натяжение, защемление, удар, некорректное подключение, дефект пайки/крепления жгута)? 3. Является ли повреждение производственным (следствие дефекта изготовления/сборки) либо эксплуатационным (следствие действий потребителя, нарушения правил использования, хранения, транспортировки, сборки)? 4. Могло ли повреждение возникнуть до передачи товара покупателю; если да — по каким признакам это устанавливается? 5. Является ли недостаток существенным и устранимым; какова стоимость и трудоёмкость

устранения? 6. Сохранены ли потребительские свойства и товарный вид товара (применительно к п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1)?

Вопрос 6 важен как «страховка»: даже при выводе о надлежащем качестве товара возврат по п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1 возможен только при сохранении потребительских свойств и товарного вида; повреждение провода этому препятствует.

Раздел VIII. Возмещение расходов продавца: три способа и их правовая оценка

8.1. Основание требования. Абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1: если экспертиза установит, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель обязан возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Расходы на обратную доставку товара покупателю, не обусловленную экспертизой, обосновываются как убытки (ст. 15, ст. 393 ГК РФ; п. 5 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств») — при условии, что возврат товара продавцу был необоснованным. Если маркетплейс действовал как агент продавца (раздел I), взыскание логистики с покупателя проблематично.

8.2. Важное ограничение: предоплата экспертизы недопустима. Закон возлагает проведение экспертизы на продавца **за его счёт** (абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1). Требовать от покупателя оплаты экспертизы **до** её проведения нельзя — это противоречило бы прямому указанию закона и могло бы квалифицироваться как условие, ущемляющее права потребителя (ст. 16 Закона № 2300-1). Возмещение носит последующий (компенсационный) характер и возможно только при доказанной вине покупателя.

8.3. Способ 1 — удержание товара (ст. 359 ГК РФ). - **Позиция «допустимо».** Кредитор, у которого находится вещь, подлежащая передаче должнику, вправе удерживать её при неисполнении должником обязательства по возмещению кредитору связанных с этой вещью издержек и других убытков (п. 1 ст. 359 ГК РФ). Расходы на экспертизу, хранение и обратную логистику прямо связаны с вещью и возникли в связи с её возвратом. Удержание — законный односторонний способ обеспечения, не являющийся условием договора, а потому ст. 16 Закона № 2300-1 к нему прямо не применяется. Условия: письменное уведомление с расчётом, разумный срок для оплаты, обеспечение сохранности вещи, запрет распоряжения ею. -

Позиция «рискованно». В потребительских отношениях удержание может быть расценено как злоупотребление правом (ст. 10 ГК РФ), особенно при длительном удержании и отсутствии реальной угрозы неисполнения; покупатель вправе требовать возврата товара и возмещения убытков (в том числе разницы в цене, стоимости аренды замены), а также заявить о нарушении права на пользование оплаченным товаром. Риск усиливается, если продавец не обеспечил надлежащее хранение. - **Условия применения.** Удержание оправдано, если: (а) есть заключение эксперта о вине покупателя; (б) направлено мотивированное уведомление; (в) срок удержания разумен (не более срока, необходимого для разрешения спора, ориентировочно 30 дней с последующей передачей товара даже при неоплате и переходом к судебному взысканию); (г) вещь хранится надлежаще и застрахована от рисков.

8.4. Способ 2 — наложенный платёж. - Правовая природа: наложенный платёж — услуга оператора почтовой связи/перевозчика, при которой получатель оплачивает обозначенную отправителем сумму при выдаче отправления. Как способ обеспечения оплаты он правомерен. - Риски: (а) покупатель вправе отказаться от получения — товар вернётся, расходы удвоятся; (б) включение в сумму наложенного платежа расходов на экспертизу и хранение (а не только стоимости доставки) — это фактически внесудебное принудительное взыскание; при споре суд может признать такое условие неправомерным, а удержание — злоупотреблением; (в) отсутствует прозрачный расчёт, если сумма не детализирована. - Безопасная конфигурация: наложенным платежом направляется **только стоимость обратной доставки** (с приложением расчёта и квитанции), расходы на экспертизу и хранение заявляются отдельным требованием с последующим взысканием в суде. Либо товар направляется после полной оплаты по счёту.

8.5. Способ 3 — судебное взыскание (наиболее надёжный). - Иск о взыскании расходов на экспертизу, хранение, транспортировку и обратную доставку: ст. 15, 393 ГК РФ, абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1. - Подсудность: общая — по месту жительства ответчика (ст. 28 ГПК РФ); потребительские льготы (ст. 17 Закона № 2300-1, ст. 29 ГПК РФ) на иски продавца к потребителю не распространяются. Дело подсудно мировому судье или районному суду в зависимости от цены иска (ст. 23, ст. 24 ГПК РФ — проверить порог на актуальную редакцию). - Госпошлина: продавец уплачивает в общем порядке (ст. 333.19 НК РФ); покупатель от уплаты госпошлины по потребительским искам освобождён (п. 2 ст. 333.36 НК РФ), но это не освобождает его от возмещения судебных расходов проигравшей стороны (ст. 98 ГПК РФ). - Доказывание: заключение эксперта + уведомление + акт осмотра + переписка + платёжные документы. При необходимости — ходатайство о судебной экспертизе (ст. 79 ГПК РФ), расходы на неё

распределяются по правилам ст. 98 ГПК РФ. - Ограничение: если суд установит, что продавец сам способствовал убыткам (не известил покупателя, удерживал товар чрезмерно долго, не обеспечил хранение), размер взыскания может быть уменьшен (ст. 404 ГК РФ).

8.6. Способ 4 (вспомогательный) — зачёт. Если продавец удерживает денежные средства, причитающиеся покупателю (например, не перечисленную маркетплейсом сумму), возможно заявление о зачёте встречного требования (ст. 410 ГК РФ) с соблюдением требований к зачёту и с учётом того, что требования потребителя о возврате цены товара носят специальный характер — зачёт против них в судебной практике оценивается ограничительно.

Практический вывод по разделу VIII (прямой ответ на вопрос «до отправки или наложенным платежом»). 1. Экспертиза проводится **за счёт продавца, без предоплаты со стороны покупателя** — иного закон не допускает. 2. Возмещение расходов возможно **только после** получения заключения, подтверждающего вину покупателя. 3. Оптимальная схема: письменное требование о возмещении (с детальным расчётом и копиями документов) + уведомление об удержании товара (ст. 359 ГК РФ) с разумным сроком оплаты (10–15 дней) + передача товара после оплаты. Наложённый платёж — как резервный вариант и **только** в части стоимости обратной доставки. При отказе — претензия и иск. 4. Удержание товара не должно быть бессрочным: после истечения разумного срока товар передаётся (лично, курьером, наложенным платежом), а требование о деньгах реализуется в суде. Это исключает риск квалификации поведения продавца как недобросовестного.

Раздел IX. Риски продавца и «асимметрия» потребительского спора

9.1. Если покупатель обратится в суд и выиграет. Последствия: возврат стоимости товара (ст. 18 Закона № 2300-1), неустойка 1% цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 Закона № 2300-1) — исчисляется с истечения 10-дневного срока, установленного ст. 22 Закона № 2300-1, штраф 50% от взысканного (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1), компенсация морального вреда (ст. 15 Закона № 2300-1), судебные расходы. При цене электровелосипеда 100–200 тыс. руб. совокупные потери могут достигать 1,5–2 цен товара.

9.2. Риск по ст. 26.1 Закона № 2300-1. Если в момент доставки покупателю не была предоставлена в письменной форме информация о порядке и сроках возврата товара, он вправе отказаться от товара в течение **трёх месяцев** с

момента передачи (абз. 2 п. 4 ст. 26.1). Полтора месяца укладываются в этот срок. Контраргументы: возврат надлежащего качества возможен только при сохранении потребительских свойств и товарного вида (абз. 3 п. 4 ст. 26.1) — обрыв провода этому препятствует; кроме того, возврат уже состоялся по иному основанию (недостаток), что требует иной квалификации. Тем не менее проверьте, прилагалась ли к заказу письменная памятка о порядке возврата — этот фактор существенно влияет на переговорную позицию.

9.3. Риск утраты доказательств из-за ремонта. См. раздел V: чем прочнее «доремонтная» фиксация, тем ниже риск.

9.4. Риск нарушения порядка уведомления. См. раздел VI.

9.5. Риск удержания товара. См. раздел VIII: бессрочное удержание и ненадлежащее хранение — самостоятельные основания для претензий.

3. Практический вывод по каждой версии (сводно)

Версия А. Товар технически сложный, гарантия установлена. Исход: отказ в возврате денег по двум независимым основаниям — истечение 15-дневного срока при отсутствии существенного недостатка (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1, п. 13 Постановления Пленума ВС РФ № 17) и эксплуатационная причина недостатка, доказанная экспертизой (п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1, п. 2 ст. 476 ГК РФ). Расходы на экспертизу и обратную логистику взыскиваются после получения заключения (абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1).

Версия В. Товар технически сложный, гарантия не установлена. Исход: отказ по формальному основанию (15 дней) и по недоказанности покупателем производственного характера недостатка (п. 1 ст. 476 ГК РФ). Экспертиза желательна, но не обязательна; достаточно мотивированных возражений, подкреплённых актом осмотра и фотоматериалами.

Версия С. Товар не относится к технически сложным, гарантия установлена. Исход: спор решается исключительно экспертизой; при подтверждении вины покупателя — отказ в возврате денег и взыскание расходов. При подтверждении производственного дефекта — обязанность вернуть деньги либо заменить товар, расходы на экспертизу остаются на продавце.

Версия D. Товар не относится к технически сложным, гарантия не установлена. Исход: наиболее благоприятная для продавца конфигурация — бремя доказывания на покупателе, доказательств у него нет, экспертиза дополнительно фиксирует эксплуатационный характер повреждения и утрату товарного вида.

Версия Е. Продавец — физическое лицо без статуса ИП. Закон № 2300-1 не применяется; последствия — ст. 475, 476 ГК РФ; возврат денег возможен только при существенном нарушении требований к качеству; неустойка, штраф и моральный вред не взыскиваются. Позиция продавца существенно прочнее.

Сквозной вывод. Независимо от версии, ключевыми действиями являются: (1) надлежащее письменное извещение покупателя о проверке качества/экспертизе всеми каналами с разумным сроком; (2) проведение экспертизы с видеозаписью и полным комплектом документов о квалификации эксперта; (3) письменное требование о возмещении расходов с расчётом; (4) удержание товара как обеспечительная мера с ограниченным сроком и надлежащим хранением; (5) передача товара (после оплаты либо наложенным платежом в части доставки); (6) при отказе — претензия и иск. Требовать предоплату экспертизы нельзя.

4. Пошаговый план действий (чек-лист с привязкой к нормам)

Шаг 1. Немедленная фиксация (1-3 дня). - Составить подробный акт осмотра с указанием даты получения посылки, состояния упаковки, характера повреждения, следов эксплуатации; приложить фотографии, видеозапись вскрытия (ст. 71 ГПК РФ). - Сохранить заменённый провод, упаковку, все накладные, переписку с покупателем и с маркетплейсом. - Получить письменное описание мастера/сервиса, проводившего пайку: характер разрыва, наличие следов натяжения/защемления, состояние изоляции. - Проверить наличие гарантийного срока, гарантийных документов, письменной информации о порядке возврата, вложенной в посылку.

Шаг 2. Изучение оферты маркетплейса (параллельно). Определить, действовал ли маркетплейс как агент продавца при приёме возврата; уточнить порядок оспаривания автоматических решений; зафиксировать отказ маркетплейса в возврате денег покупателю (это благоприятное для продавца обстоятельство).

Шаг 3. Уведомление о проверке качества и экспертизе (за 5-7 календарных дней). Телеграмма с уведомлением о вручении + заказное письмо с описью вложения + дублирование на e-mail и в чат/мессенджер. Содержание: дата, время, место, экспертное учреждение, ФИО и квалификация эксперта, перечень вопросов (раздел VII), право присутствовать

лично или по видеосвязи, последствия неявки (ст. 18 п. 5 Закона № 2300-1; ст. 165.1 ГК РФ; п. 63–68 Постановления Пленума ВС РФ № 25).

Шаг 4. Проведение экспертизы. Видеофиксация, акт о неявке покупателя при неявке, приобщение документов о квалификации эксперта. Экспертиза оплачивается продавцом (абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1).

Шаг 5. Требование о возмещении расходов. Письменное требование с расчётом (экспертиза, хранение, транспортировка, обратная доставка) и копиями платёжных документов; срок оплаты 10–15 дней; одновременно — уведомление об удержании товара (ст. 359 ГК РФ) с указанием места хранения и срока, после которого товар будет передан независимо от оплаты (с последующим судебным взысканием).

Шаг 6. Передача товара. После оплаты — лично/курьером с актом приёма-передачи; при неоплате — по истечении разумного срока: наложенным платежом в части стоимости доставки либо с последующим иском. Не распоряжаться товаром (не продавать, не разукomплектовывать).

Шаг 7. Ответ на досудебную претензию. Срок — 10 дней по ст. 22 Закона № 2300-1 (для требований о возврате денежных средств), в остальном — разумный срок; порядок досудебного урегулирования — см. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства». В ответе: изложить хронологию, приложить акт осмотра и заключение эксперта, указать на отсутствие оснований для возврата денег (п. 1, п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1), на утрату товарного вида (п. 4 ст. 26.1), предложить порядок получения товара и оплаты расходов, предупредить о последующем взыскании.

Шаг 8. Судебная защита (при отказе). Иск о взыскании расходов (ст. 15, 393 ГК РФ, абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1) — мировой судья/районный суд по месту жительства покупателя (ст. 23, 24, 28 ГПК РФ), госпошлина по ст. 333.19 НК РФ. При предъявлении иска покупателем — возражения, ходатайство о судебной экспертизе (ст. 79 ГПК РФ), встречные требования о возмещении расходов.

Шаг 9. Переговоры (параллельно). Экономически часто выгоднее предложить покупателю: товар возвращается за его счёт, расходы на экспертизу не взыскиваются либо взыскиваются частично, стороны подписывают соглашение об урегулировании. Учитывайте соотношение цены иска (экспертиза + логистика — ориентировочно 10–25 тыс. руб.) с рисками потребительского иска (неустойка, штраф, моральный вред).

5. Список использованных нормативных источников

Нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая: ст. 1, 10, 15, 165.1, 359, 393, 404, 410.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть вторая: ст. 469, 474, 475, 476, 477, 484, 497, 513, 518, 523.
3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации: ст. 23, 24, 28, 29, 56, 64, 67, 71, 79, 80, 86, 98, 131, 132.
4. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации: ст. 64, 65, 68, 82, 106, 110.
5. Налоговый кодекс Российской Федерации, часть вторая: ст. 333.19, 333.36.
6. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 9, 10, 12, 13 (п. 6), 15, 16 (п. 1, 2, 3), 18 (п. 1, 4, 5, 6), 19 (п. 1, 5), 20, 21, 22, 23, 26.1 (п. 1-4).
7. Федеральный закон от 31.05.2001 № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации» (ст. 7, 16, 41).
8. Основы законодательства Российской Федерации о нотариате (утв. ВС РФ 11.02.1993 № 4462-1): ст. 102, 103 (обеспечение доказательств).
9. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» (редакцию сверить на дату применения).
10. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи...».
11. Постановление Правительства РФ от 23.10.1993 № 1090 «О Правилах дорожного движения»: п. 1.2 (определения «велосипед», «мопед»).

Акты судебных органов

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 13 (существенный недостаток), п. 28 (бремя доказывания).
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»: п. 1, 63-68 (юридически значимые сообщения, ст. 165.1 ГК РФ).
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»: п. 5 (убытки, ст. 15, 393 ГК РФ).

-
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства».
 5. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020) — для сверки подходов по спорам, связанным с дистанционной продажей и экспертизой товара.

Методическая оговорка. Реквизиты и редакции нормативных актов приведены по состоянию на дату подготовки документа; перед подачей процессуальных документов и направлением претензии необходимо сверить действующие редакции (в частности, Перечня № 924, ст. 23 ГПК РФ в части порога цены иска, ст. 26.1 Закона № 2300-1) и проверить актуальную судебную практику по месту рассмотрения спора.

Документ подготовлен как аналитический разбор для внутренней редакционной публикации и не является индивидуальной юридической консультацией; при использовании в конкретном споре требуется адаптация к фактическим документам (оферта маркетплейса, гарантийные документы, переписка, накладные).