

Правовой разбор: возврат неработающего монитора, приобретённого дистанционно через маркетплейс

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель приобрёл монитор дистанционным способом (через маркетплейс), получил его в пункте выдачи заказов, при первой же проверке обнаружил неработоспособность экрана и заявил продавцу о возврате. Продавец отказывается принимать товар и оформлять возврат, ссылаясь на необходимость предварительной диагностики. Требуется установить: (а) имеется ли у потребителя право на отказ от товара без объяснения причин и без диагностики; (б) вправе ли продавец обусловить оформление возврата проведением диагностики (проверки качества); (в) кто несёт бремя доказывания причин и момента возникновения недостатка. Ниже разбор ведётся по всем существенным правовым версиям — как по линии «товар надлежащего качества» (ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП), так и по линии «товар ненадлежащего качества» (ст. 18–24 ЗоЗПП, ст. 475, 476, 503 ГК РФ), поскольку от выбора конструкции зависят и сроки, и распределение бремени доказывания.

2. Исходная правовая характеристика отношения

- 1. Способ продажи — дистанционный.** Отношения регулируются ст. 26.1 ЗоЗПП (в редакции, приведённой в предоставленном нормативном контексте со ссылкой на Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ), а также Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (ранее действовавшие Правила продажи товаров дистанционным способом, утв. постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612, в настоящее время не применяются).
- 2. Параллельная норма ГК РФ** — п. 4 ст. 497 ГК РФ (дистанционный способ продажи, право отказа от товара до передачи и в течение семи дней после передачи, трёхмесячный срок при непредоставлении письменной информации, десятидневный срок возврата денежной суммы).

3. **Момент передачи товара** — вручение товара потребителю в пункте выдачи заказов. С этого момента исчисляются все пресекательные сроки (ст. 26.1 ЗоЗПП; ст. 191 ГК РФ — течение срока начинается на следующий день после календарной даты передачи).
4. **Риск случайной гибели и повреждения** до передачи товара потребителю несёт продавец (ст. 211, п. 1 ст. 459 ГК РФ). Повреждение товара при доставке и в пункте выдачи до фактического вручения — риск продавца, а не потребителя.
5. **Правовое значение квалификации «технически сложный товар».** Перечень технически сложных товаров утверждён постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (в него включены, в частности, отдельные категории компьютерной и бытовой техники). Монитор как самостоятельный товар в этом Перечне, как правило, отдельной позицией не поименован, однако этот вопрос подлежит проверке по тексту Перечня применительно к конкретному товару. Юридически для настоящего спора это малозначимо: и для технически сложного товара в течение 15 дней с момента передачи действует правило абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП (см. раздел 5), а потребитель обратился с претензией на следующий день после получения.

3. Версия А. Отказ от товара по правилам ст. 26.1 ЗоЗПП — без объяснения причин и без диагностики

3.1. Содержание права

Пункт 4 ст. 26.1 ЗоЗПП (и корреспондирующий п. 4 ст. 497 ГК РФ) устанавливает:

- потребитель вправе отказаться от товара **в любое время до его передачи и после передачи — в течение семи дней**;
- если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена **в письменной форме в момент доставки** товара — потребитель вправе отказаться от товара **в течение трёх месяцев** с момента передачи.

Право отказа по этой конструкции **не требует указания причин и не обусловлено наличием или отсутствием недостатков**. Диагностика, экспертиза, заключение сервисного центра для реализации этого права законом не предусмотрены.

3.2. Условия реализации

Согласно п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП возврат товара надлежащего качества возможен, если:

- сохранены товарный вид и потребительские свойства товара;
- имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки; при его отсутствии потребитель не лишён права ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (это же правило дублировано в п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

Не допускается отказ от товара надлежащего качества, **имеющего индивидуально-определённые свойства**, если товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. Монитор серийного производства к такой категории по общему правилу не относится (разве что речь о товаре с индивидуальной конфигурацией/гравировкой под конкретного заказчика — этот риск следует учитывать и проверять по карточке товара).

3.3. Расчёты при отказе

При отказе потребителя от товара продавец обязан вернуть уплаченную сумму, **за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращённого товара**, — не позднее чем **через десять дней** со дня предъявления соответствующего требования (п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП).

3.4. Уязвимость этой версии в конкретной ситуации

Товар фактически **неисправен** (не работает экран). Продавец может заявить, что «потребительские свойства не сохранены», поскольку товар не выполняет свою функцию, и попытаться отказать по п. 4 ст. 26.1. Позиция продавца юридически слабая (потребитель не обязан обеспечивать исправность приобретённого товара и не отвечает за производственный дефект), но она создаёт почву для спора, который смещается в плоскость доказывания причин недостатка — то есть в конструкцию ст. 18 ЗоЗПП.

3.5. Резервный вариант — трёхмесячный срок

Если в момент доставки (в пункте выдачи заказов, при вручении) продавец **не предоставил в письменной форме** информацию о порядке и сроках возврата товара (требование п. 3 ст. 26.1 ЗоЗПП: такая информация предоставляется письменно в момент доставки, наряду с информацией по ст. 10 ЗоЗПП), срок отказа расширяется до **трёх месяцев**. Практически это означает: следует сохранить и зафиксировать всё, что было передано с

товаром в пункте выдачи (вкладыш, отметки в накладной, содержимое личного кабинета), — отсутствие письменной информации о порядке и сроках возврата является самостоятельным доводом в пользу потребителя.

3.6. Практический вывод по версии А

Право отказаться от товара в течение семи дней (а при отсутствии письменной информации о порядке возврата — в течение трёх месяцев) **не зависит от диагностики** и не требует обоснования причин. Требование продавца о диагностике как условии оформления отказа по ст. 26.1 ЗоЗПП законом не предусмотрено. Ограничение — удержание расходов продавца на доставку возвращаемого товара от потребителя, а также риск спора о сохранении потребительских свойств.

4. Версия Б. Товар ненадлежащего качества: ст. 18-24 ЗоЗПП, ст. 503, 475 ГК РФ

4.1. Прямое указание закона

Пункт 5 ст. 26.1 ЗоЗПП: последствия продажи товара **ненадлежащего качества дистанционным способом** определяются статьями 18-24 ЗоЗПП. То есть при обнаружении недостатка применяются общие потребительские механизмы, а не усечённые правила ст. 26.1.

4.2. Объём прав потребителя (п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; ст. 503 ГК РФ)

По своему выбору потребитель вправе потребовать: - замены на товар этой же марки (модели, артикула); - замены на другой товар с перерасчётом цены; - соразмерного уменьшения покупной цены; - незамедлительного безвозмездного устранения недостатков либо возмещения расходов на их устранение; - **отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы** (возврат денег вместо любого из перечисленных требований).

Аналогичные возможности предусмотрены ст. 503 ГК РФ; правило п. 6 ст. 503 ГК РФ отсылает к приоритету специального потребительского законодательства.

4.3. Правило 15 дней для технически сложного товара

Абзац 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП: в отношении технически сложного товара потребитель при обнаружении недостатков вправе отказаться от договора и

потребовать возврата суммы **либо** потребовать замены **в течение пятнадцати дней** со дня передачи товара. **После** истечения 15 дней эти требования удовлетворяются лишь в случаях: существенного недостатка; нарушения установленных ЗоЗПП сроков устранения недостатков; невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения различных недостатков.

Применительно к ситуации: товар получен вчера, недостаток выявлен сегодня. Даже если монитор будет признан технически сложным товаром, потребитель находится внутри 15-дневного окна и **не обязан доказывать существенность недостатка** — достаточно самого факта неисправности. Это существенно усиливает позицию потребителя и делает требование о предварительной диагностике со стороны продавца бессмысленным с точки зрения закона.

4.4. Сроки удовлетворения требований

- **Возврат денежной суммы** при отказе от договора — **10 дней** со дня предъявления требования (ст. 22 ЗоЗПП).
- **Замена товара** — **7 дней**; при необходимости дополнительной проверки качества — **20 дней**; при отсутствии аналогичного товара в продаже — **месяц** (п. 1 ст. 21 ЗоЗПП).
- **Устранение недостатков** — незамедлительно либо в срок, согласованный письменно, но не более **45 дней** (ст. 20 ЗоЗПП).
- Требования, связанные с недостатками, могут быть предъявлены в течение гарантийного срока, а если он не установлен или истёк — в разумный срок в пределах **двух лет** (ст. 19 ЗоЗПП, ст. 477 ГК РФ).

4.5. Практический вывод по версии Б

Квалификация товара как некачественного даёт потребителю, обратившемуся в пределах 15 дней с момента передачи, право на возврат денег (или замену) **без доказывания существенности недостатка и без каких-либо предварительных условий со стороны продавца**, включая диагностику. Возврат денег — в 10-дневный срок по ст. 22 ЗоЗПП.

5. Вопрос о диагностике: что продавец вправе и чего не вправе требовать

5.1. Что продавец вправе

- **Принять товар ненадлежащего качества** — это его обязанность (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП: «обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара»).
- **Провести проверку качества** товара — при необходимости, за свой счёт; потребитель вправе **участвовать** в проверке качества (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП). Проверка качества как таковая предусмотрена и ст. 474 ГК РФ.
- **Провести экспертизу за свой счёт** — при споре о причинах возникновения недостатков; экспертиза проводится **в сроки, установленные ст. 20, 21 и 22 ЗоЗПП** для удовлетворения соответствующего требования; потребитель вправе присутствовать при экспертизе и оспорить её результат в суде (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

5.2. Чего продавец не вправе требовать

1. **Обусловливать оформление возврата проведением диагностики.**
Обязанность принять товар и рассмотреть требование возникает из закона и не зависит от воли продавца; проверка качества — это **право/инструмент продавца**, а не условие реализации права потребителя.
2. **Требовать оплаты диагностики потребителем.** В силу п. 5 ст. 18 ЗоЗПП проверка качества и экспертиза (при споре о причинах недостатка) проводятся **за счёт продавца**. Расходы на экспертизу потребитель возмещает продавцу только если экспертизой установлено, что недостатки возникли после передачи товара вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
3. **Направлять потребителя «самостоятельно получить акт диагностики» в стороннем сервисном центре** в качестве обязательного условия возврата. Такое условие противоречит п. 5 ст. 18 ЗоЗПП и в силу п. 1 ст. 16 ЗоЗПП является недействительным как ущемляющее права потребителя (условия, не допускаемые законом).
4. **Затягивать проверку/экспертизу за пределы сроков удовлетворения требования.** Экспертиза проводится в сроки ст. 20, 21, 22 ЗоЗПП; при требовании о возврате денег это 10 дней (ст. 22). Требование «оставить монитор на неопределённый срок для диагностики» без документального оформления и указания срока — нарушение.

5. Отказывать в приёмке товара. Отказ принять товар ненадлежащего качества сам по себе является нарушением п. 5 ст. 18 ЗоЗПП.

5.3. Как корректно реагировать на требование диагностики

Согласиться на **проверку качества силами и за счёт продавца**, письменно зафиксировав условия: - основание — п. 5 ст. 18 ЗоЗПП; - срок — не более 10 календарных дней (по ст. 22 ЗоЗПП при требовании о возврате денег); - уведомление потребителя о дате, времени и месте проведения проверки с указанием права на участие (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП); - запрет на разборку/ремонт товара и на передачу его третьим лицам без согласования; - возврат денежной суммы по итогам — в 10-дневный срок.

При этом передача товара продавцу оформляется документом (акт приёма-передачи, накладная, заявление о возврате с отметкой о приёме) — для последующего доказывания факта и даты обращения.

5.4. Практический вывод по разделу

Требование продавца о диагностике как **обязательном условии** оформления возврата неправомерно. Продавец вправе провести собственную проверку качества и (при споре о причинах) экспертизу — но за свой счёт, в законные сроки, с уведомлением потребителя и без приостановления течения сроков по ст. 22 ЗоЗПП. Оплата диагностики потребителем законом не предусмотрена.

6. Бремя доказывания причин и момента возникновения недостатка

6.1. Продавец — в пределах гарантийного срока (и в течение двух лет, если гарантийный срок составляет менее двух лет)

- **Пункт 6 ст. 18 ЗоЗПП:** продавец (изготовитель, импортёр, уполномоченная организация) обязан удовлетворить требования потребителя, **если не докажет**, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
- **Пункт 2 ст. 476 ГК РФ:** в отношении товара, на который предоставлена гарантия, продавец отвечает за недостатки, если не докажет, что они возникли после передачи товара покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

- **Пункт 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17** «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе).

Таким образом, применительно к монитору с гарантийным сроком (даже если гарантия — 3-12 месяцев и она ещё не истекла, что для нового товара презюмируется): **доказывать, что недостаток возник по вине потребителя, должен продавец**, а не потребитель.

6.2. Потребитель — после истечения гарантийного срока (в пределах двух лет)

Пункт 5 ст. 19 ЗоЗПП: если гарантийный срок не установлен либо истёк, но с момента передачи прошло не более двух лет, потребитель вправе предъявить требования, **доказав**, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Ситуация «товар получен вчера» к этому случаю не относится.

6.3. Специфика дистанционной продажи и получения в пункте выдачи

- До вручения товара потребителю риск его повреждения лежит на продавце (ст. 211, п. 1 ст. 459 ГК РФ). Повреждение экрана, возникшее при перевозке или до выдачи заказа, — риск продавца.
- Бремя доказывания того, что недостаток отсутствовал в момент передачи либо возник по вине потребителя, остаётся на продавце (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ; п. 28 постановления Пленума ВС РФ № 17).
- Отсутствие кассового или товарного чека не лишает потребителя права ссылаться на иные доказательства (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП; п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП).

6.4. Практический вывод по разделу

В настоящей ситуации доказывать что-либо потребитель не обязан: неисправность выявлена в день, следующий за днём получения, в пределах действия гарантийных механизмов. Всё, что требуется, — зафиксировать дефект (видеосъёмка при включении, фотографии, при возможности — свидетели) и предъявить требование в письменной форме. Бремя опровержения — на продавце.

7. Конкурирующие правовые позиции

Позиция 1 (доминирующая). Товар с недостатком — применяются ст. 18-24 ЗоЗПП; диагностика не является условием возврата

Основание: п. 5 ст. 26.1 ЗоЗПП; п. 1, 5 ст. 18; ст. 22 ЗоЗПП; ст. 503 ГК РФ. При обращении в пределах 15 дней (и тем более при наличии гарантийного срока) продавец обязан принять товар, а проверку качества провести при необходимости и за свой счёт. Отказ в оформлении возврата со ссылкой на отсутствие диагностики неправомерен. Требование оплаты диагностики или получения заключения сторонней организации — недействительное условие в силу п. 1 ст. 16 ЗоЗПП.

Когда применяется: всегда, когда товар имеет недостаток и с момента передачи прошло менее 15 дней (для технически сложного товара) либо действует гарантийный срок.

Позиция 2. Продавец вправе провести проверку качества до возврата денег и отказать при подтверждении эксплуатационной причины

Основание: п. 5 ст. 18 ЗоЗПП (проверка качества, экспертиза при споре, возмещение расходов потребителем при подтверждении «непроизводственной» причины). **Ограничения:** проверка/экспертиза проводится в сроки ст. 20-22 ЗоЗПП (10 дней при требовании о возврате денег); она не приостанавливает эти сроки; уклонение от приёмки товара неправомерно; при подтверждении производственного дефекта расходы остаются на продавце.

Когда применяется: при наличии обоснованного сомнения в причинах недостатка; при споре о причинах (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП прямо говорит об экспертизе «в случае спора о причинах возникновения недостатков»).

Позиция 3. Спор о сохранении «товарного вида и потребительских свойств» при отказе по ст. 26.1 ЗоЗПП

Основание: п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП. Продавцы нередко заявляют: раз экран не работает, товар утратил потребительские свойства, следовательно, отказ по ст. 26.1 невозможен, требуется диагностика. **Контраргумент потребителя:** утрата потребительских свойств произошла не по его вине, а из-за производственного дефекта; кроме того, потребитель не обязан обеспечивать работоспособность товара. Практически: при таком споре потребителю

выгоднее строить требование **не по ст. 26.1, а по ст. 18 ЗоЗПП**, где бремя доказывания лежит на продавце (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП).

Когда применяется: если продавец оспаривает сохранность товарного вида/потребительских свойств. Рекомендуемое действие — заявить требование одновременно по двум основаниям (альтернативно), но с приоритетом ст. 18.

Позиция 4. Роль маркетплейса (владельца агрегатора) и иностранного продавца

Основание: ст. 9, 12 ЗоЗПП. Владелец агрегатора несёт ответственность в пределах, установленных п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП (в частности, возмещение убытков, причинённых потребителю вследствие предоставления недостоверной информации о товаре, продавце, условиях продажи; возврат суммы предварительной оплаты при непередаче товара в срок). Если продавец — иностранная организация либо фактически недоступен, потребитель вправе предъявить требования изготовителю или импортёру (п. 3 ст. 18 ЗоЗПП — в отношении замены товара по абз. 2 и 5 п. 1 ст. 18 и возврата денег).

Когда применяется: при отказе продавца-партнёра маркетплейса, при отсутствии продавца в России, при отсутствии ответа на претензию по истечении 10 дней.

Позиция 5. Расширенный трёхмесячный срок отказа

Основание: абз. 2 п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП. Если в момент доставки письменная информация о порядке и сроках возврата не предоставлялась (её нет в составе вложений, нет отдельного вкладыша и отметки в документах), у потребителя сохраняется право отказа в течение трёх месяцев.

Когда применяется: как дополнительный (резервный) аргумент, в том числе при спорах о сохранении товарного вида, и как «страховка» на случай затягивания процесса продавцом.

Позиция 6 (риск потребителя). Применение перечня товаров, не подлежащих обмену/возврату

Основание: ст. 25 ЗоЗПП и перечень, утверждённый постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (ранее — постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55). Отдельные продавцы ссылаются на него и при дистанционной продаже. Однако ст. 26.1 ЗоЗПП не содержит отсылки к этому перечню, её ограничение — только товары с индивидуально-определёнными свойствами. При дистанционной покупке товара с

недостатком вопрос вообще снимается: применяются ст. 18–24 ЗоЗПП. Ст. 25 ЗоЗПП (обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней) к дистанционной продаже напрямую не применяется — её заменяет ст. 26.1 ЗоЗПП.

Когда применяется: если продавец ссылается на «невозвратный» характер техники — довод следует отклонять с указанием на п. 5 ст. 26.1 и ст. 18 ЗоЗПП.

8. Сводная таблица сроков

Ситуация	Норма	Срок
Отказ от товара после передачи (дистанционная продажа)	п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП; п. 4 ст. 497 ГК РФ	7 дней
Отказ, если письменная информация о возврате не предоставлена в момент доставки	абз. 2 п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП	3 месяца
Возврат денег при отказе от товара (надлежащее качество, дистанционка)	п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП	10 дней
Возврат денег при отказе от договора по недостаткам товара	ст. 22 ЗоЗПП	10 дней
Замена товара ненадлежащего качества	п. 1 ст. 21 ЗоЗПП	7 дней / 20 дней (при проверке качества) / 1 месяц (нет товара)
Устранение недостатков	ст. 20 ЗоЗПП	незамедлительно, максимум 45 дней
Отказ/замена для технически сложного товара без доказывания существенности недостатка	абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП	15 дней с момента передачи
Предъявление требований по недостаткам	ст. 19 ЗоЗПП	гарантийный срок; при его отсутствии/истечении — в пределах 2 лет
Срок экспертизы при споре о причинах недостатка	п. 5 ст. 18 ЗоЗПП	

Ситуация	Норма	Срок
		в сроки ст. 20, 21, 22 ЗоЗПП (при возврате денег — 10 дней)

9. Пошаговый алгоритм действий

- 1. Зафиксировать дефект самостоятельно.** Видеозапись включения монитора с демонстрацией неработающего экрана, серийного номера, даты; фотографии упаковки и комплектации. По возможности — с участием свидетеля (впоследствии возможны свидетельские показания: п. 4 ст. 26.1, п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).
- 2. Проверить, что передавалось при выдаче заказа** (вкладыш о порядке и сроках возврата, отметки в накладной, памятка в личном кабинете) — это определит, есть ли право на трёхмесячный срок отказа.
- 3. Направить письменное требование** (претензию) одновременно по двум основаниям: - основной вариант — отказ от исполнения договора и возврат уплаченной суммы по п. 1 ст. 18 ЗоЗПП в связи с обнаружением недостатка, со ссылкой на п. 5 ст. 26.1 ЗоЗПП, ст. 22 ЗоЗПП и десятидневный срок; - альтернативный вариант — отказ от товара по п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП в течение семи дней. В претензии указать: готовность предоставить товар для проверки качества **за счёт продавца** в срок не более 10 дней; требование уведомить о дате, времени и месте проверки с обеспечением права на участие (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП); требование о возврате денежной суммы в 10-дневный срок; предупреждение о неустойке (ст. 23 ЗоЗПП), штрафе (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП) и компенсации морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП). Способ направления: через личный кабинет маркетплейса (с сохранением скриншотов и номера обращения) **и** заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу продавца, указанному в карточке товара/выписке ЕГРЮЛ/ЕГРИП; в самом ПВЗ — заявление в двух экземплярах с отметкой о приёме.
- 4. Передать товар продавцу** по акту приёма-передачи (с указанием комплектности, состояния, заявленного недостатка, даты и подписей) — не оставлять в ПВЗ без документа, не отдавать «на словах».
- 5. При требовании диагностики** — письменно согласовать её условия: за счёт продавца, в 10-дневный срок, с уведомлением и правом участия; отказаться от оплаты диагностики и от обязанности самостоятельно получать заключения в сторонних сервисных центрах (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП).

6. **По истечении 10 дней** — при неудовлетворении требования: жалоба в Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП; полномочие на предъявление иска в интересах потребителя — ст. 46 ЗоЗПП; составы — ст. 14.8, 14.15 КоАП РФ), при необходимости — обращение к владельцу агрегатора в пределах п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП, обращение в банк по операции (оспаривание платежа) как вспомогательная мера.
7. **Иск в суд.** Подсудность по выбору потребителя (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП; ст. 29 ГПК РФ). Госпошлина при цене иска до 1 000 000 руб. не уплачивается (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ). Требования: возврат стоимости товара, неустойка 1% за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 ЗоЗПП), компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП), штраф 50% от присуждённого (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ).
8. **Доставка и возврат товара.** Если монитор в упаковке весит более 5 кг, доставка для замены/возврата осуществляется силами и за счёт продавца; при неисполнении этой обязанности расходы потребителя возмещаются (п. 7 ст. 18 ЗоЗПП). При отказе от товара надлежащего качества продавец вправе удержать только расходы на доставку от потребителя возвращённого товара (п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП) — но не при возврате товара ненадлежащего качества.

10. Выводы по каждой версии

Версия А (ст. 26.1 ЗоЗПП — отказ от товара). Право на отказ в течение 7 дней (а при отсутствии письменной информации о порядке и сроках возврата — 3 месяцев) не требует ни объяснения причин, ни диагностики. Продавец вправе удержать только расходы на доставку возвращаемого товара от потребителя. Риск: спор о сохранении потребительских свойств из-за неработающего экрана. **Практический вывод:** использовать как альтернативное/резервное основание, особенно если в момент выдачи заказа письменная информация о возврате не предоставлялась.

Версия Б (ст. 18-24 ЗоЗПП — товар ненадлежащего качества). Основное и наиболее надёжное основание: продавец обязан принять товар, возврат денег — в 10 дней, доказывать существенность недостатка не требуется (15-дневное окно), бремя доказывания причин недостатка — на продавце (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ; п. 28 постановления Пленума ВС РФ № 17). **Практический вывод:** именно это основание следует указывать первым в претензии и в иске.

Версия В (требование диагностики). Проверка качества и экспертиза — инструменты продавца, реализуемые **за его счёт и в сроки ст. 20-22 ЗоЗПП;**

они не могут быть условием оформления возврата; условие об оплате диагностики потребителем недействительно (п. 1 ст. 16, п. 5 ст. 18 ЗоЗПП). **Практический вывод:** требование продавца неправомерно; следует письменно согласиться на проверку качества на условиях закона, отказавшись от оплаты.

Версия Г (агрегатор/иностраный продавец). При отказе продавца или его недоступности — требования к владельцу агрегатора в пределах п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП, а также к импортёру (п. 3 ст. 18 ЗоЗПП). **Практический вывод:** подключать по истечении 10-дневного срока при отсутствии ответа.

11. Использованные нормативные источники и судебная практика

Законы и кодексы

1. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 191, 211, 459, 469, 470, 471, 474, 475, 476, 477, 497 (п. 4), 502, 503, 504.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: - ст. 4 (качество товара); - ст. 10 (информация о товаре); - ст. 12 (ответственность за нарушение права на информацию, в т.ч. п. 2.1 — ответственность владельца агрегатора); - ст. 13 (п. 6 — штраф 50%); - ст. 15 (компенсация морального вреда); - ст. 16 (недействительность условий, ущемляющих права потребителя); - ст. 17 (п. 2 — подсудность по выбору потребителя); - ст. 18 (п. 1, в т.ч. абз. 8 — 15-дневное правило для технически сложного товара; п. 3; п. 5 — приёмка товара, проверка качества, экспертиза; п. 6 — бремя доказывания; п. 7 — доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг); - ст. 19 (п. 5 — бремя доказывания после истечения гарантийного срока); - ст. 20 (сроки устранения недостатков — 45 дней); - ст. 21 (сроки замены — 7/20 дней/1 месяц); - ст. 22 (10 дней на возврат денежной суммы); - ст. 23 (неустойка 1% за каждый день просрочки); - ст. 24 (расчёты с потребителем, в т.ч. п. 5, 6 — кредитные механизмы); - ст. 25 (обмен товара надлежащего качества — 14 дней; к дистанционной продаже напрямую не применяется); - ст. 26.1 (дистанционный способ продажи: п. 3 — письменная информация в момент доставки; п. 4 — отказ в 7 дней / 3 месяца, условия возврата, расчёты; п. 5 — отсылка к ст. 18–24 при ненадлежащем качестве); - ст. 40 (полномочия Роспотребнадзора), ст. 46 (иски в интересах потребителя).
3. Налоговый кодекс РФ: подп. 4 п. 2 ст. 333.36 (освобождение потребителей от госпошлины при цене иска до 1 000 000 руб.).

-
4. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 29 (подсудность по выбору истца), ст. 98, 100 (судебные расходы).
 5. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.8, 14.15 (составы, рассматриваемые по жалобе в Роспотребнадзор).
 6. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ — в предоставленном нормативном контексте указан как акт, в редакции которого приведены ст. 18, 24, 25, 26.1 ЗоЗПП.

Подзаконные акты

1. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».
2. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи...» (включая перечень товаров, не подлежащих обмену/возврату); ранее действовавшие Правила продажи товаров дистанционным способом (постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612) в настоящее время не применяются.

Судебная практика

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — п. 2 (соотношение ЗоЗПП и специальных норм), п. 28 (бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, — на продавце).