

Правовой разбор: продажа ноутбука ASUS на маркетплейсе с признаками сокрытия фактического состояния товара

1. Краткая постановка вопроса

27.11.2025 г. на маркетплейсе приобретён ноутбук ASUS за 41 414 руб.; в карточке товара он был заявлен как «Новый», гарантийный срок продавца — 6 месяцев. По истечении 9 месяцев эксплуатации (≈ август 2026 г.) выявлен критический дефект аккумулятора; аппаратная диагностика (SMART NVMe: 2 604 часа наработки, 1 908 включений, 23 % износа ячеек; Windows Battery Report: 30 % износа АКБ в первый день, циклы сброшены в ноль; заводская маркировка — май 2020 г.; несовпадение конфигурации с оплаченной спецификацией) указывает на то, что товар до продажи эксплуатировался и был намеренно представлен как новый. Поддержка маркетплейса отказывает в возврате средств, ссылаясь исключительно на истечение 6-месячного гарантийного срока. Требуется установить: правомерен ли такой отказ; применим ли двухлетний срок п. 5 ст. 19 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП); отвечает ли владелец маркетплейса как агрегатор по ст. 12 ЗоЗПП; квалифицируется ли содеянное как введение в заблуждение; целесообразна ли бумажная досудебная претензия и какова подсудность спора при проживании потребителя в г. Одинцово Московской области.

2. Фактическая база и её юридическое значение

Обстоятельство	Норма	Юридическое значение
Карточка содержит указание «Новый»	Преамбула ЗоЗПП (определение недостатка), ст. 10, 12 ЗоЗПП; ст. 495 ГК РФ	Характеристика товара, ставшая условием договора; её несоответствие = недостаток и/или недостоверная информация
Гарантия продавца 6 мес.	П. 1, 5 ст. 19 ЗоЗПП	

Обстоятельство	Норма	Юридическое значение
		Срок менее двух лет → включается механизм п. 5 ст. 19 ЗоЗПП
Дефект АКБ обнаружен на 9-й месяц	П. 5 ст. 19 ЗоЗПП	В пределах двух лет со дня передачи товара (до 27.11.2027)
SMART: 2 604 ч, 1 908 включений, 23 % износа	Преамбула ЗоЗПП, п. 5 ст. 19 ЗоЗПП	Доказательство эксплуатации до передачи → недостаток возник до передачи
Battery Report: 30 % износа, циклы сброшены	Ст. 10, 12 ЗоЗПП, ст. 14.7 КоАП РФ, ст. 159 УК РФ	Признак намеренного искажения информации о товаре
Маркировка: май 2020 г.	Ст. 4, 10 ЗоЗПП	Товар 5,5 лет, что несовместимо с описанием «Новый»
Конфигурация (i5-10300H, GTX 1650 Ti) не соответствует спецификации	Ст. 4, 18 ЗоЗПП; ст. 467, 469, 475 ГК РФ	Наиболее сильное основание: передан товар, не соответствующий согласованному
Чат поддержки с отказом	Ст. 22, п. 6 ст. 13 ЗоЗПП	Фиксация факта отказа в добровольном удовлетворении требования

3. Раздел I. Правовая квалификация отношений: три самостоятельных основания

Существенно, что описанная ситуация укладывается не в одно, а в три конкурирующих (и взаимодополняющих) правовых основания. Выбор основания влияет на сроки, круг ответчиков и перечень доступных требований.

3.1. Основание «А»: недостаток товара

Преамбула ЗоЗПП определяет недостаток товара как «несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при отсутствии в них условий о качестве — обычно предъявляемым требованиям), или целям, для

которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию».

Таким образом, **несоответствие товара описанию в карточке («Новый») — это по буквальному тексту закона недостаток товара**, а не только нарушение информационной обязанности. Это открывает механику ст. 18 и ст. 19 ЗоЗПП, включая двухлетний срок п. 5 ст. 19.

Дополнительно: износ АКБ 30 % и износ ячеек SSD 23 % — самостоятельные недостатки качества (ст. 4 ЗоЗПП; ст. 469 ГК РФ).

3.2. Основание «Б»: недостоверная (неполная) информация о товаре

- Ст. 10 ЗоЗПП и ст. 495 ГК РФ обязывают продавца довести до потребителя необходимую и достоверную информацию о товаре, обеспечивающую возможность правильного выбора.
- П. 1 ст. 12 ЗоЗПП: если предоставление ненадлежащей (недостоверной или недостаточно полной) информации повлекло, в частности, приобретение товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель **вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков** (с возвратом товара продавцу).
- П. 3 ст. 12 ЗоЗПП (в действующей редакции): при причинении вреда жизни, здоровью или имуществу — возмещение по ст. 14 ЗоЗПП.

Юридическое значение: информирование о состоянии «Новый» при фактическом б/у состоянии прямо охватывается диспозицией п. 1 ст. 12 ЗоЗПП. **Преимущество этого основания — оно не ограничено правилами о технически сложных товарах и о 15-дневном сроке (абз. 8-11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП).**

3.3. Основание «В»: несоответствие переданного товара согласованному предмету договора

Если фактическая конфигурация (i5-10300H / GTX 1650 Ti) не соответствует оплаченной спецификации, речь идёт не о качестве, а о **передаче иного товара**, чем предусмотрено договором: ст. 467, 469, 475 ГК РФ, ст. 4 ЗоЗПП. Это самостоятельное нарушение, при котором вопрос о «существенности недостатка» вообще не возникает: покупатель вправе требовать передачи согласованного товара либо отказаться от договора (ст. 463, 475, 450.1 ГК РФ).

3.4. Практический вывод по разделу

Оптимальная юридическая конструкция — **предъявлять требования одновременно по основаниям «А», «Б» и «В»** в одной претензии и одном иске. Это лишает ответчика возможности «развалить» дело ссылкой на одну норму: если суд не признает недостаток существенным, сработает ст. 12 ЗоЗПП; если сочтёт, что сроки ст. 19 истекли, — сработает основание «В» (иной товар) либо оспаривание сделки.

4. Раздел II. Сроки предъявления требований: правомерен ли отказ по истечении 6 месяцев

4.1. Версия 1 (основная): п. 5 ст. 19 ЗоЗПП — два года при гарантии менее двух лет

Буквальный текст п. 5 ст. 19 ЗоЗПП: «В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, **если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента**».

Условия применения в нашем деле: 1. Гарантийный срок (6 мес.) менее двух лет — **выполнено**. 2. Недостаток обнаружен по истечении гарантийного срока — **выполнено** (гарантия истекла ≈ 27.05.2026, дефект выявлен ≈ август 2026 г.). 3. Недостаток обнаружен в пределах двух лет со дня передачи товара — **выполнено** (двухлетний срок истекает 27.11.2027; п. 2 ст. 19 ЗоЗПП — исчисление со дня передачи товара потребителю). 4. Доказано, что недостаток возник до передачи — **ключевой вопрос доказывания** (см. п. 4.7).

Вывод по версии: отказ, основанный исключительно на истечении 6-месячного гарантийного срока, юридически несостоятелен. Гарантийный срок продавца — это период, в течение которого действует презумпция вины продавца (абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП); его истечение не погашает право потребителя, а лишь переносит бремя доказывания на потребителя.

4.2. Версия 2: параллельный механизм ст. 477 ГК РФ

П. 2 ст. 477 ГК РФ: «В случае, когда на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть

предъявлены покупателем при условии, что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но **в пределах двух лет** со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором».

Это дает независимое (общецивилистическое) основание двухлетнего срока, применимое и к отношениям с участием потребителя в части, не урегулированной ЗоЗПП (п. 2 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17).

Вывод: двухлетний горизонт подтверждается не только специальной нормой, но и ГК РФ; риск того, что суд «не увидит» п. 5 ст. 19, снижается.

4.3. Версия 3: гарантийный срок изготовителя и срок службы

Гарантийный срок продавца (6 мес.) не тождествен гарантийному сроку изготовителя. Согласно п. 6, 7 ст. 5 и п. 1 ст. 19 ЗоЗПП: - гарантийный срок, установленный изготовителем, исчисляется со дня передачи товара потребителю (п. 2 ст. 19; п. 1 ст. 471 ГК РФ); - если изготовитель (ASUS) установил, например, 12 или 24 месяца, требования по ст. 18 ЗоЗПП могут быть предъявлены в пределах этого срока, причём **с презумпцией ответственности продавца/изготовителя** (абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП).

Вывод: необходимо проверить гарантийный талон/документацию ASUS. Даже для ноутбука, изготовленного в мае 2020 г., гарантийный срок изготовителя исчисляется от даты продажи потребителю, а не от даты производства, и потому в ноябре 2025 г. — ноябре 2027 г. он может быть действующим. Это наиболее «дешёвый» путь: в пределах гарантийного срока изготовителя бремя доказывания лежит на продавце/изготовителе, а не на потребителе.

4.4. Версия 4: ст. 12 ЗоЗПП и общая исковая давность

Требование о расторжении договора и возмещении убытков по п. 1 ст. 12 ЗоЗПП формально не привязано к срокам ст. 19 ЗоЗПП, которые говорят о «требованиях в отношении недостатков товара». К такому требованию применяется общий срок исковой давности — три года (ст. 196 ГК РФ), исчисляемый со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении права (п. 1 ст. 200 ГК РФ), т. е. с момента диагностики (≈ август 2026 г.).

Конкурирующая позиция: часть судов рассматривает любые требования, связанные с состоянием товара, через призму ст. 18–19 ЗоЗПП независимо от формулировки (недостовверная информация о качестве = недостаток). В этом случае действует двухлетний срок, который в нашем деле также соблюден, —

поэтому практического риска нет, но обосновывать требование следует одновременно по обоим основаниям.

4.5. Версия 5: оспаривание сделки по ст. 179 ГК РФ (обман)

Если будет доказано, что продавец умышленно сокрыл факт эксплуатации товара (что косвенно подтверждается программным сбросом циклов АКБ), сделка может быть оспорена как совершённая под влиянием обмана (п. 2 ст. 179 ГК РФ). Срок исковой давности по оспоримой сделке — один год (п. 2 ст. 181 ГК РФ) со дня, когда истец узнал об обстоятельствах, — в нашем деле соблюден с большим запасом.

Ограничение: этот путь сложнее в доказывании (требуется умысел) и не даёт «потребительских» бонусов (неустойка, штраф 50 %, компенсация морального вреда). Он пригоден как резервная конструкция, особенно если ответчик будет настаивать на пропуске сроков.

4.6. Оценка аргумента маркетплейса о «выходе» 6-месячной гарантии

Ссылка на истечение гарантийного срока **правомерна только как указание на перераспределение бремени доказывания и неправомерна как основание отказа по существу**. Кроме того: - условие оферты или практика маркетплейса, ограничивающие право потребителя на предъявление требований по истечении гарантийного срока, являются **недопустимыми условиями договора и ничтожны** (п. 1, 2 ст. 16 ЗоЗПП в редакции Федерального закона от 01.05.2022 № 135-ФЗ, вступившего в силу 01.09.2022; согласно ч. 2 ст. 2 названного закона перечень недопустимых условий распространяется и на ранее заключённые договоры); - отказ, не сопровождающийся проверкой качества и экспертизой, сам по себе нарушает п. 5 ст. 18 ЗоЗПП.

Практический вывод: отказ площадки по мотиву «6 месяцев истекли» — неправомерен как единственное основание. Однако это не означает автоматически, что надлежащим ответчиком является именно маркетплейс (см. раздел III).

4.7. Бремя доказывания

Ситуация	На ком лежит бремя	Норма
В пределах гарантийного срока продавца	На продавце (презумпция его ответственности)	абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП

Ситуация	На ком лежит бремя	Норма
После гарантийного срока, но в пределах 2 лет	На потребителя	п. 5 ст. 19 ЗоЗПП
Товар без гарантийного срока	На потребителя (в пределах 2 лет)	п. 5 ст. 19 ЗоЗПП; п. 2 ст. 477 ГК РФ
В пределах гарантийного срока изготовителя	На продавце/изготовителе	абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП
Спор о причинах недостатка в рамках ст. 18	Экспертиза за счёт продавца	п. 5 ст. 18 ЗоЗПП

Доказательственная база потребителя в нашем деле объективно сильна: наработка 2 604 часа и 1 908 включений **физически не могут возникнуть в результате хранения** — это прямое доказательство эксплуатации до передачи. Программный сброс циклов АКБ — доказательство умышленного искажения данных. Эти факты «перекрывают» бремя доказывания по п. 5 ст. 19 ЗоЗПП.

5. Раздел III. Ответственность владельца маркетплейса как агрегатора

5.1. Является ли маркетплейс владельцем агрегатора

Определение в преамбуле ЗоЗПП (введено Федеральным законом от 29.07.2018 № 250-ФЗ, действует с 01.01.2019): владелец агрегатора — организация или ИП, владеющие программой для ЭВМ и (или) сайтом (страницей сайта), которые предоставляют потребителю возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца, заключить с ним договор и **произвести предоплату** товара путём перевода денежных средств владельцу агрегатора. Крупные маркетплейсы этому определению соответствуют.

Смежная обязанность: п. 1.2–1.3 ст. 9 ЗоЗПП — продавец обязан предоставить владельцу агрегатора и разместить достоверную информацию о себе; при изменении — сообщить в течение одного рабочего дня; владелец агрегатора обязан внести изменения в течение одного рабочего дня.

5.2. П. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП: условия ответственности агрегатора

«Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи... **несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации**».

Юридический состав: (1) агрегатор предоставил информацию; (2) информация недостоверна или неполна; (3) договор заключён на её основании; (4) возникли убытки. Убытки в данном случае включают уплаченную за товар сумму 41 414 руб. (потребитель не заключил бы договор, располагая достоверной информацией).

5.3. Исключение: абз. 2 п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП

«Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки... в случае, если владелец агрегатора **не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора**».

Ключевой фактический вопрос: кто сформировал атрибут «Новый»?

- **Позиция pro-consumer.** Если признак состояния товара — это структурированное поле карточки, формируемое самой площадкой (обязательный атрибут, справочник значений, автозаполнение, модерация карточки, автоматические бейджи «Новинка», «Новый»), то агрегатор информацию **изменял или формировал**, и исключение абз. 2 п. 2.1 не применяется. Аналогично, если площадка самостоятельно генерирует описание, объединяет карточки, редактирует заголовок или изображения.
- **Позиция pro-marketplace.** Если карточку полностью наполнял продавец и агрегатор лишь отобразил его сведения без изменений, ответственность по п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП на агрегатора не возлагается; отвечает продавец.

Как установить факт: запросить у маркетплейса сведения об источнике формирования карточки (историю изменений), сохранить скриншоты карточки с датой и временем (лучше — нотариальный осмотр, ст. 102–103 Основ законодательства РФ о нотариате), проверить ofertу и правила площадки: если площадка обязуется проверять достоверность сведений продавца и присваивает статус товара сама, — это сильный аргумент против применения исключения.

5.4. П. 2.2 ст. 12 ЗоЗПП: возврат предоплаты — не наш случай

Потребитель вправе требовать от владельца агрегатора возврата суммы предварительной оплаты при одновременном наличии двух условий: (а) товар не передан в срок либо услуга не оказана в срок; (б) потребитель направил продавцу уведомление об отказе от исполнения договора в связи с нарушением срока передачи. Возврат — в течение 10 календарных дней.

Вывод: поскольку товар фактически передан (пусть и ненадлежащий), п. 2.2 ст. 12 ЗоЗПП не применяется. Этот путь отпадает.

5.5. Две конкурирующие позиции судебной практики

Позиция 1 (агрегатор отвечает). Применяется, когда: площадка сама формирует/изменяет сведения о товаре; площадка не раскрыла потребителю данные продавца (нарушение п. 1.2 ст. 9 ЗоЗПП); площадка позиционирует товар как собственный, используя обозначения «проверенный товар», «гарантия площадки»; площадка удерживает денежные средства и перечисляет их продавцу.

Позиция 2 (агрегатор не отвечает). Применяется, когда: сведения полностью предоставлены продавцом; площадка является исключительно информационным посредником; в оферте прямо разграничена ответственность; договор купли-продажи заключён напрямую с продавцом (что обычно следует из фискального чека и оферты).

Обе позиции сосуществуют в практике нижестоящих судов; решающим является доказанность факта изменения (формирования) информации агрегатором.

5.6. Альтернативные основания привлечения маркетплейса

1. **Нарушение обязанности раскрыть сведения о продавце** (п. 1.2, 1.3 ст. 9 ЗоЗПП). Отказ сообщить данные продавца — самостоятельное нарушение; влечёт убытки по п. 1 ст. 12 ЗоЗПП и административную ответственность по ст. 14.8 КоАП РФ.
2. **Агентская (комиссионная) модель** (гл. 51, 52 ГК РФ). Если площадка действует по агентскому договору **от своего имени**, она приобретает права и становится обязанной по сделке (п. 1 ст. 1005 ГК РФ). Если от имени продавца — не отвечает по сделке.
3. **Недействительность условий оферты**, ограничивающих права потребителя (ст. 16 ЗоЗПП).

4. **Недостоверная реклама** (ст. 5 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе») — если сведения о товаре распространялись в рекламной форме.

5. **Практический (неправовой, но действенный) путь** — программы защиты покупателей маркетплейсов; заявление через них часто решает вопрос без суда.

5.7. Платформенная экономика: перспективное регулирование

В приведённых материалах указано на дополнение ст. 18 ЗоЗПП пунктом 3.1, касающимся товаров, приобретённых «с использованием посреднической цифровой платформы» в соответствии с Федеральным законом «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации»: оператор платформы обязан обеспечить техническую возможность предъявления требований продавцу, возврата денежных средств и возврата товара.

Оговорка: необходимо отдельно проверить дату вступления соответствующих положений в силу и их действие во времени (ст. 4 ГК РФ — акты гражданского законодательства обратной силы не имеют, если это прямо не предусмотрено). Поскольку договор заключён 27.11.2025 г., применимость новых норм к спору зависит от даты их вступления в силу; данный аспект следует уточнить по официальному тексту закона и по переходным положениям.

5.8. Практический вывод по разделу III

Привлечение маркетплейса как агрегатора **возможно, но не гарантировано**: всё решает факт формирования/изменения им информации о состоянии товара. Оптимальная тактика — предъявлять требования к **продавцу как основному ответчику** и одновременно к **маркетплейсу как соответчику** (по п. 2.1 ст. 12 и п. 1.2 ст. 9 ЗоЗПП), не полагаясь исключительно на агрегаторную ответственность.

6. Раздел IV. Квалификация продажи б/у товара под видом нового

6.1. Гражданско-правовая квалификация

- **Недостаток товара** (преамбула ЗоЗПП) — несоответствие описанию «Новый».

- **Предоставление недостоверной информации** (ст. 10 ЗоЗПП, ст. 495 ГК РФ) → последствия п. 1 ст. 12 ЗоЗПП: расторжение договора и полное возмещение убытков.
- **Существенное нарушение условий договора** (ст. 450, 450.1 ГК РФ) — если суд признает, что товар не соответствует согласованному предмету договора (б/у вместо нового).
- **Существенный недостаток** — по п. 13 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17: «неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки». Здесь работает признак **неоднократности и совокупности** (деградация АКБ + износ накопителя 23 % + несоответствие конфигурации + искажение заводских данных), что позволяет обосновывать существенность.

6.2. Административно-правовая квалификация

- **Ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ** — «Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги)...» — влечёт штраф на граждан от 3 000 до 5 000 руб., на должностных лиц — от 12 000 до 20 000 руб., на юридических лиц — **от 100 000 до 500 000 руб.**
- **Ст. 14.8 КоАП РФ** — нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации.
- **Ст. 14.15 КоАП РФ** — нарушение правил продажи товаров.

Обжалование в Роспотребнадзор (территориальный орган) — ст. 40 ЗоЗПП; по результатам проверки нередко выносится предостережение/постановление, что становится дополнительным доказательством в гражданском деле. Проверка возможна по обращению гражданина, чьи права нарушены и чьё обращение к продавцу не было рассмотрено либо требования не были удовлетворены.

6.3. Уголовно-правовая квалификация

Признаки **ст. 159 УК РФ** (мошенничество): заведомое представление бывшего в употреблении товара как нового, с программным сбросом показателей (данное обстоятельство указывает на прямой умысел). Сумма 41 414 руб. образует значительный ущерб (примечание 2 к ст. 158 УК РФ — не менее 5 000 руб.). Разъяснения — постановление Пленума ВС РФ от 30.11.2017 № 48.

Оговорка: органы предварительного расследования в подобных ситуациях часто усматривают гражданско-правовой спор и выносят постановление об отказе в возбуждении уголовного дела. Заявление всё равно целесообразно: (а) как рычаг давления; (б) полученные материалы могут использоваться как доказательство в гражданском процессе; (в) отказ обжалуется в прокуратуру (ст. 124, 125 УПК РФ).

6.4. Доступные требования

Требование	Норма	Срок исполнения
Возврат уплаченной суммы при отказе от договора	Абз. 5 п. 1 ст. 18, ст. 22 ЗоЗПП; п. 1 ст. 12 ЗоЗПП	10 дней
Замена на товар этой же марки/модели	Абз. 2 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП	7 дней (20 дней при проверке качества)
Замена на аналогичный товар другой марки с перерасчётом цены	Абз. 3 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП	7 дней
Соразмерное уменьшение покупной цены	Абз. 4 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП	10 дней (ст. 22)
Безвозмездное устранение недостатков / возмещение расходов на устранение	Абз. 5 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП	45 дней (ст. 20) / 10 дней
Возмещение убытков, включая расходы на диагностику	Ст. 15 ГК РФ, п. 1 ст. 12 ЗоЗПП	10 дней (п. 1 ст. 12 ЗоЗПП)
Неустойка 1 % цены товара за каждый день просрочки	П. 1 ст. 23 ЗоЗПП	По день фактического исполнения
Компенсация морального вреда	Ст. 15 ЗоЗПП; п. 45 постановления Пленума ВС РФ № 17	По решению суда
Штраф 50 % от суммы, взысканной судом	П. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 постановления Пленума ВС РФ № 17	По решению суда
Судебные расходы (экспертиза, представитель)	Ст. 98, 100 ГПК РФ	По решению суда

6.5. Ограничение для технически сложных товаров

Абз. 8–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП: в отношении технически сложного товара требование о возврате суммы либо о замене может быть заявлено в течение **пятнадцати дней** со дня передачи; по истечении этого срока — только при: (а) обнаружении **существенного недостатка**; (б) нарушении сроков устранения недостатков; (в) невозможности использования товара более 30 дней в каждом году гарантийного срока вследствие неоднократного устранения разных недостатков. Ноутбуки в судебной практике, как правило, относятся к технически сложным товарам (Перечень, утв. постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924).

Два варианта развития:

- **Вариант А (ноутбук — технически сложный товар).** Тогда для возврата денег/замены необходимо обосновать существенность недостатка (совокупность признаков: износ АКБ 30 % + износ накопителя 23 % + искажение заводских данных + несоответствие конфигурации + неустранимый характер износа). Как «страховка» остаются требования об **уменьшении цены и возмещении расходов на устранение**, для которых ограничение абз. 8–11 не действует.
- **Вариант Б (квалификация через ст. 12 ЗоЗПП или через «иной товар»).** Требование о расторжении договора и возмещении убытков по п. 1 ст. 12 ЗоЗПП, а равно как следствие передачи товара, не соответствующего договору (ст. 467, 475 ГК РФ), **не подчинено** ограничениям абз. 8–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП. Это принципиальный тактический ход: не спорить о «существенности», а строить иск на недостоверной информации и/или несоответствии предмета договора.

6.6. Практический вывод по разделу IV

Квалификация как введения в заблуждение **обоснована и подтверждается объективными данными** (SMART, Battery Report, дата производства, несовпадение конфигурации). Наиболее надёжная процессуальная конструкция — сочетание: (1) недостаток + п. 5 ст. 19 ЗоЗПП; (2) недостоверная информация + ст. 12 ЗоЗПП; (3) несоответствие предмета договора + ст. 467, 475 ГК РФ. Административный и уголовно-правовой треки используются как вспомогательные.

7. Раздел V. Сводный расчёт требований

При цене товара 41 414 руб.: - основной долг — 41 414 руб.; - неустойка по п. 1 ст. 23 ЗоЗПП — 1 % в день = 414,14 руб./день, начисляется с 11-го дня после получения продавцом претензии о возврате денег (ст. 22 ЗоЗПП) по день фактического исполнения; при затягивании спора сумма способна превысить цену товара, что даёт основание ответчику заявить о снижении по ст. 333 ГК РФ (п. 69–75 постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7); - компенсация морального вреда — по ст. 15 ЗоЗПП, размер определяется судом; достаточным условием является установленный факт нарушения прав потребителя (п. 45 постановления Пленума ВС РФ № 17); - штраф 50 % от присуждённого — п. 6 ст. 13 ЗоЗПП (п. 46 постановления Пленума ВС РФ № 17); в цену иска не включается; - убытки — расходы на диагностику/экспертизу, подтверждённые документально.

8. Раздел VI. Досудебная претензия: нужна ли и в какой форме

8.1. Обязателен ли досудебный порядок

Для споров о защите прав потребителей **обязательный досудебный порядок законом не установлен** (ни ГПК РФ, ни ЗоЗПП его не вводят для данной категории дел; исключения касаются отдельных видов услуг — перевозка, страхование и т. п.). Соответственно, отсутствие претензии не является препятствием для подачи иска (п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ применению не подлежит).

8.2. Почему претензию всё равно следует направить

1. **Материально-правовое:** с момента получения претензии у продавца возникает 10-дневный срок (ст. 22 ЗоЗПП; п. 1 ст. 12 ЗоЗПП), по истечении которого начинает течь неустойка (п. 1 ст. 23 ЗоЗПП).
2. **Штраф и моральный вред:** добровольное неудовлетворение требования — обязательное условие взыскания штрафа 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП).
3. **Доказательственное:** фиксируется факт отказа, что исключает довод ответчика «мы не знали о требовании».
4. **Тактическое:** значительная часть споров с маркетплейсами и продавцами разрешается на этой стадии.

8.3. Адресаты и способ направления

Рекомендуется направлять **две претензии**: 1. **Продавцу** — по реквизитам из фискального чека (Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ) и из данных, раскрытых на карточке товара. Это основной ответчик. 2. **Владельцу агрегатора** — как требование о возмещении убытков по п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП, а также требование о предоставлении полных сведений о продавце (п. 1.2 ст. 9 ЗоЗПП).

Способ: **ценное письмо с описью вложения (форма 107) и уведомлением о вручении** — да, это оправданно. Опись фиксирует, какие именно документы направлены (претензия, копии диагностических отчётов, копия чека), а уведомление — дату получения, от которой считаются процессуальные сроки. Целесообразно продублировать претензию через личный кабинет/чат маркетплейса и по электронной почте продавца — с сохранением скриншотов.

8.4. Рекомендуемое содержание претензии

- Реквизиты сторон, номер и дата заказа, дата и сумма оплаты.
- Описание товара согласно карточке («Новый», гарантия 6 мес.) со ссылкой на сохранённые скриншоты.
- Обстоятельства обнаружения недостатков и результаты диагностики (SMART: 2 604 ч, 1 908 включений, 23 % износа; Battery Report: 30 % износа, циклы сброшены; дата производства — май 2020 г.; несоответствие конфигурации спецификации).
- Правовое обоснование: преамбула ЗоЗПП, ст. 4, 10, 12, п. 5 ст. 19, ст. 18, 22 ЗоЗПП; ст. 467, 469, 475 ГК РФ.
- Требование: возврат 41 414 руб. в связи с отказом от исполнения договора (либо, альтернативно, соразмерное уменьшение цены / замена).
- Предупреждение о начислении неустойки (1 % в день), компенсации морального вреда, штрафа 50 % и судебных расходов.
- Перечень приложений и предложение провести проверку качества/экспертизу в назначенный срок.

Важно: требование о возврате денег предъявляется **продавцу**. Обращение исключительно в чат поддержки маркетплейса полноценной претензией к продавцу не является.

9. Раздел VII. Подсудность и порядок обращения в суд

9.1. Альтернативная подсудность

П. 2 ст. 17 ЗоЗПП и ч. 7 ст. 29 ГПК РФ: иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца — по месту нахождения организации (жительства ИП), **по месту жительства или пребывания истца**, по месту заключения или исполнения договора.

Вывод: потребитель, проживающий в г. Одинцово Московской области, вправе подать иск по своему месту жительства — в Одинцовский городской суд Московской области либо соответствующему мировому судье Одинцовского судебного района. Условие договора о подсудности (например, по месту нахождения площадки) ничтожно: п. 2 ст. 16 ЗоЗПП относит к недопустимым условия, ограничивающие право потребителя на выбор суда.

9.2. Родовая подсудность

- **Мировой судья** — имущественные споры при цене иска не более 100 000 руб. (п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ). Цена иска определяется по ст. 91 ГПК РФ и включает цену товара и неустойку; компенсация морального вреда и штраф в цену иска не включаются.
- **Районный суд** — если цена иска превышает 100 000 руб. (ст. 24 ГПК РФ).

При цене товара 41 414 руб. дело, скорее всего, подсудно мировому судье; при значительном накоплении неустойки — районному суду. Подсудность определяется на момент подачи иска.

9.3. Государственная пошлина

П. 3 ст. 17 ЗоЗПП, подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ: истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты государственной пошлины при цене иска, не превышающей 1 000 000 руб.

9.4. Состав ответчиков

Оптимально: **продавец — основной ответчик, владелец агрегатора — соответчик**. Если из чека и оферты следует, что продавцом выступает само юридическое лицо маркетплейса, конструкция упрощается: агрегатор одновременно является продавцом и отвечает по ст. 18, 12 ЗоЗПП без ограничений п. 2.1.

9.5. Особые ситуации

- Если продавцом указано **иностранное лицо**, вопрос о подсудности и исполнении решения существенно осложняется; в этом случае центр тяжести смещается на маркетплейс (п. 2.1 ст. 12, п. 1.2 ст. 9 ЗоЗПП).
- Если продавец прекратил деятельность либо исключён из реестра, требования адресуются агрегатору и (или) изготовителю.

10. Раздел VIII. Доказательства: что и как фиксировать

1. **Скриншоты карточки товара** с URL, датой и временем; в идеале — **нотариальный осмотр интернет-страницы** (ст. 102–103 Основ законодательства РФ о нотариате): карточка может быть изменена продавцом в любой момент.
2. **Фискальный чек** и документы об оплате — для установления продавца и цены.
3. **Диагностические отчёты**: SMART NVMe, Windows Battery Report, фото заводской маркировки. Целесообразно получить **заключение независимой экспертной организации** до суда — оно фиксирует показатели и даёт вывод о причине и давности возникновения недостатков.
4. **Судебная экспертиза** — назначается судом; в силу п. 5 ст. 18 ЗоЗПП при споре о причинах недостатков экспертиза проводится продавцом за его счёт (в пределах гарантийного срока; после его истечения — по правилам распределения бремени доказывания, п. 5 ст. 19 ЗоЗПП).
5. **Переписка с поддержкой** (чат): скриншоты с датами, выгрузка либо нотариальная фиксация; в переписке важно, чтобы представитель площадки сослался на истечение 6 месяцев — это фиксирует основание отказа.
6. **Гарантийные документы изготовителя** — для версии о гарантийном сроке ASUS.
7. **Заключение специалиста** о невозможности появления наработки 2 604 часа и 1 908 включений в результате хранения и о признаках программного сброса циклов АКБ.

11. Раздел IX. Слабые места позиции и риски

Риск	Оценка	Как нейтрализовать
Бремя доказывания по п. 5 ст. 19 ЗоЗПП на потребителе	Средний	

Риск	Оценка	Как нейтрализовать
		Экспертиза; SMART-данные объективны и труднодоказуемо сфальсифицированы потребителем
Ответчик заявит, что 30 % износа АКБ — следствие длительного хранения, а не эксплуатации	Средний	Акцент на 2 604 часах наработки и 1 908 включениях, которые хранением не объясняются
Исключение абз. 2 п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП в пользу маркетплейса	Высокий	Строить иск прежде всего к продавцу; к агрегатору — по п. 2.1 и п. 1.2 ст. 9 ЗоЗПП как к соответчику
Ограничение для технически сложных товаров (абз. 8–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП)	Средний	Заявлять альтернативные основания (ст. 12 ЗоЗПП; ст. 467, 475 ГК РФ); резервно — уменьшение цены
Снижение неустойки по ст. 333 ГК РФ	Средний	Обосновывать длительность нарушения и отсутствие добровольного удовлетворения
Продавец — иностранная компания либо прекратил деятельность	Средний	Перенос требований на агрегатор и изготовителя
Оспаривание результатов «домашней» диагностики	Средний	Независимая экспертиза, нотариальная фиксация
Довод о пропуске срока по ст. 181 ГК РФ (при оспаривании сделки)	Низкий	Сделка оспаривается в пределах года с момента обнаружения

12. Практические выводы по каждой версии

Версия 1 (п. 5 ст. 19 ЗоЗПП — 2 года). Применима. Все четыре условия нормы соблюдены; требуется лишь доказать, что недостатки возникли до передачи товара. Отказ маркетплейса по мотиву истечения 6-месячной гарантии неправомерен. **Вывод: основная линия защиты.**

Версия 2 (п. 2 ст. 477 ГК РФ — 2 года). Применима как параллельное подтверждение двухлетнего горизонта. **Вывод: используется как дополнительная опора.**

Версия 3 (гарантийный срок изготовителя ASUS). Потенциально наиболее выгодна: переносит бремя доказывания на продавца/изготовителя (абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП). Требуется проверки документов. **Вывод: проверить в первую очередь; при подтверждении — использовать как самостоятельное основание.**

Версия 4 (ст. 12 ЗоЗПП + трёхлетняя исковая давность). Применима и обходит ограничения для технически сложных товаров. **Вывод: включать в претензию и иск наряду с версией 1.**

Версия 5 (ст. 179 ГК РФ — обман). Применима, но требует доказывания умысла; не даёт потребительских «бонусов». **Вывод: резервная конструкция.**

Ответственность владельца агрегатора (ст. 12 ЗоЗПП). Возможна при доказанности, что площадка сама формировала или изменяла сведения о состоянии товара, и/или при нераскрытии данных продавца. При буквальном применении абз. 2 п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП агрегатор может быть освобождён от ответственности. **Вывод: привлекать как соответчика, но не строить защиту исключительно на этом основании.**

Квалификация продажи б/у под видом нового. Гражданско-правовая: недостоверная информация (ст. 10, 12 ЗоЗПП) + недостаток (преамбула ЗоЗПП) + несоответствие предмета договора (ст. 467, 475 ГК РФ). Административная: ч. 2 ст. 14.7, ст. 14.8 КоАП РФ. Уголовно-правовая: ст. 159 УК РФ. **Вывод: квалификация обоснована; сочетать гражданский иск с обращением в Роспотребнадзор и, при необходимости, в правоохранительные органы.**

Досудебная претензия. Не обязательна, но настоятельно необходима: письменно, ценным письмом с описью вложения (ф. 107) и уведомлением о вручении, отдельно продавцу и владельцу агрегатора, с дублированием через чат/электронную почту. **Вывод: направлять обязательно.**

Подсудность. По выбору потребителя — по месту жительства в г. Одинцово Московской области (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП, ч. 7 ст. 29 ГПК РФ); мировой судья при цене иска до 100 000 руб., районный суд — свыше. Госпошлина не уплачивается (п. 3 ст. 17 ЗоЗПП, подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ). **Вывод: иск подаётся по месту жительства потребителя.**

13. Список использованных нормативных источников

Законы и кодексы

1. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 4, 10, 179, 181, 196, 200, 450, 450.1 — о сделках, давности, расторжении договора.
2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 463, 467, 469, 470, 471, 475, 476, 477, 495, 1005 — купля-продажа, качество, информация о товаре, агентский договор.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: - преамбула (определения недостатка, существенного недостатка, владельца агрегатора); - ст. 4 — качество товара; - ст. 5 — права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца), гарантийный срок, дополнительное обязательство; - ст. 9, п. 1.2, 1.3 — информация о продавце (исполнителе) и обязанности владельца агрегатора; - ст. 10 — информация о товарах (работах, услугах); - ст. 12, п. 1, 2, 2.1, 2.2, 2.3 — ответственность за ненадлежащую информацию, ответственность владельца агрегатора, возврат предоплаты; - ст. 13, п. 6 — ответственность, штраф 50 %; - ст. 15 — компенсация морального вреда; - ст. 16, п. 1, 2 (в ред. Федерального закона от 01.05.2022 № 135-ФЗ) — недопустимые условия договора, ничтожность; - ст. 17, п. 2, 3 — подсудность и освобождение от госпошлины; - ст. 18, п. 1 (в т. ч. абз. 8–11), п. 5, п. 6 — права потребителя при обнаружении недостатков, технически сложный товар, проверка качества, экспертиза, презумпция ответственности; - ст. 19, п. 1, 2, 5, 6 — сроки предъявления требований, двухлетний срок; - ст. 20, 21, 22, 23 — сроки удовлетворения требований и неустойка; - ст. 26.1 — дистанционный способ продажи товара; - ст. 40 — полномочия Роспотребнадзора.
4. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 23, 24, 29 (ч. 7), 91, 98, 100, 135.
5. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.7 (ч. 2), 14.8, 14.15.
6. Уголовный кодекс РФ: ст. 159; примечание 2 к ст. 158.
7. Уголовно-процессуальный кодекс РФ: ст. 124, 125.
8. Налоговый кодекс РФ: подп. 4 п. 2 ст. 333.36.
9. Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ — о применении контрольно-кассовой техники (установление продавца по фискальному чеку).
10. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»: ст. 5.

Подзаконные акты

1. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 — Перечень технически сложных товаров.

-
2. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 — Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи.

Акты судебных органов и разъяснения

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 ГК РФ и ЗоЗПП), п. 13 (понятие существенного недостатка), п. 45 (компенсация морального вреда), п. 46 (штраф), раздел о процессуальных вопросах (подсудность).
2. 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. 69–75 (снижение неустойки по ст. 333 ГК РФ).
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 30.11.2017 № 48 «О судебной практике по делам о мошенничестве, присвоении и растрате».
4. Основы законодательства РФ о нотариате: ст. 102–103 (обеспечение доказательств, осмотр интернет-страниц).

Акты, приведённые в предоставленных материалах и требующие проверки по официальному тексту

1. Федеральный закон от 29.07.2018 № 250-ФЗ — введение института владельца агрегатора (ст. 9, 12 ЗоЗПП).
2. Федеральный закон от 01.05.2022 № 135-ФЗ — новая редакция ст. 16 ЗоЗПП; вступление в силу 01.09.2022; распространение перечня недопустимых условий на ранее заключённые договоры.
3. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ — редакции ст. 5, 19, 26.1 ЗоЗПП (по данным предоставленных источников).
4. Федеральный закон от 07.07.2025 № 208-ФЗ — ст. 10 об организации и проведении внеплановой проверки, в том числе по основаниям нарушения прав потребителей (по данным предоставленных источников).
5. Федеральный закон «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации» и сопровождающие изменения в ст. 18 ЗоЗПП (п. 3.1) — применимость к спору зависит от даты вступления в силу и переходных положений (проверить по официальному тексту).

Итоговая формула позиции: отказ площадки, обоснованный только истечением 6-месячной гарантии, юридически несостоятелен; требования следует предъявлять продавцу по двухлетнему сроку п. 5 ст. 19 ЗоЗПП с одновременным использованием ст. 12 ЗоЗПП и норм ГК РФ о несоответствии

товара договору; маркетплейс привлекается как соответчик по ст. 12 ЗоЗПП при доказанности формирования (изменения) им информации о товаре; досудебную претензию необходимо направить ценным письмом с описью вложения продавцу и агрегатору; иск подаётся по месту жительства потребителя в г. Одинцово Московской области с освобождением от госпошлины.

