

ПРАВОВОЙ РАЗБОР

Возврат/замена смартфона (iPhone), проданного как «витринный образец»: объем прав покупателя, действительность условия о «21 дне» на сервис, сроки и порядок действий

1. Краткая постановка вопроса

Покупатель приобрел в магазине (офлайн-точка продаж) смартфон Apple iPhone, переданный ему как «витринный образец»; с момента передачи товара прошло два дня. Одновременно с покупкой покупатель подписал документ, согласно которому продавец в случае неполадок забирает товар в сервис в течение 21 дня. Требуется установить: (а) каким объемом прав располагает покупатель при обнаружении недостатка в смартфоне как в технически сложном товаре в первые 15 дней и как этот объем меняется после; (б) является ли подписанное условие о «21 дне» обязательным и не ущемляет ли оно права потребителя; (в) какие сроки установлены законом для проверки качества и удовлетворения требования о возврате денег и как они соотносятся с 21 днем; (г) что практически целесообразно сделать сегодня — писать претензию или действовать иначе.

Формулировка вопроса допускает несколько существенных прочтений (товар продан как новый либо прямо как витринный образец; недостаток имеется либо пока не выявлен; покупка совершена в магазине либо дистанционно). Ниже каждая версия разобрана отдельно.

2. Раздел 1. Квалификация правоотношений: три базовые развилки

2.1. Версия 1. Обычная розничная купля-продажа в магазине (офлайн)

Если договор заключался непосредственно в торговом зале, покупатель имел возможность осмотреть товар, а передача вещи состоялась там же, применяются общие правила розничной купли-продажи: ст. 492–505 ГК РФ, в

том числе ст. 495 ГК РФ (обязанность продавца предоставить информацию о товаре), ст. 503 ГК РФ (права покупателя при продаже товара ненадлежащего качества), и Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП).

Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату (ст. 493 ГК РФ). Отсутствие чека не лишает покупателя права ссылаться на другие доказательства (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

Практический вывод: это наиболее вероятная версия; она дает покупателю минимальный «пакет» прав по сравнению с двумя следующими, но при наличии недостатка в первые 15 дней — максимально выгодный набор требований (см. раздел 4).

2.2. Версия 2. Продажа по образцам (ст. 497 ГК РФ)

Если товар выбирался по образцу/описанию, а фактическая передача состоялась позднее (доставка, «заказ из витрины»), формально применима ст. 497 ГК РФ. Ключевое последствие — п. 3 ст. 497 ГК РФ: **до передачи товара** покупатель вправе отказаться от договора, возместив продавцу необходимые расходы. После передачи товара действуют общие правила о качестве (ст. 475, 503 ГК РФ), а не «правило 7 дней» из ст. 26-1 ЗоЗПП.

Практический вывод: если товар еще не передан — покупатель вправе отказаться от договора прямо сейчас. Если передан — версия 2 не дает дополнительных преимуществ по сравнению с версией 1.

2.3. Версия 3. Дистанционный способ продажи (ст. 26-1 ЗоЗПП)

Если iPhone заказывался через сайт/приложение с доставкой или выдачей в пункте выдачи, без возможности непосредственного ознакомления с товаром при заключении договора, применяется ст. 26-1 ЗоЗПП. Тогда у покупателя появляется дополнительное, крайне сильное право: **отказаться от товара надлежащего качества в течение семи дней** после передачи, а если письменная информация о порядке и сроках возврата не была предоставлена в момент доставки — **в течение трех месяцев** (п. 4 ст. 26-1 ЗоЗПП). Возврат возможен при сохранении товарного вида, потребительских свойств и документа о покупке, причем отсутствие документа не лишает права ссылаться на иные доказательства (абз. 4-5 п. 4 ст. 26-1). Денежные средства возвращаются не позднее чем через 10 дней со дня предъявления требования, за вычетом расходов продавца на доставку возвращенного товара от потребителя (абз. 8 п. 4 ст. 26-1).

Ограничение: нельзя отказаться от товара надлежащего качества с индивидуально-определенными свойствами, если он может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (абз. 6 п. 4 ст. 26-1). Для серийного iPhone это ограничение, как правило, не работает.

Практический вывод: при дистанционной покупке покупателю достаточно вообще не искать недостатков — он вправе вернуть товар по мотиву «не подошел». Это на сегодняшний день самый простой путь, и он полностью нейтрализует любые условия о «21 дне на сервис», поскольку проверка качества при возврате качественного товара не требуется.

2.4. Квалификация товара: смартфон — технически сложный товар

Смартфон (оборудование беспроводной связи бытового использования, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями) включен в Перечень технически сложных товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (п. 6). Это принципиально: именно от этой квалификации зависит действие 15-дневного правила.

Одновременно технически сложные бытовые товары, на которые установлены гарантийные сроки, включены в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (п. 11). Следствие — см. раздел 8.

3. Раздел 2. Юридический статус «витринного образца»: три самостоятельные версии

Правовые последствия кардинально зависят от того, что именно происходило с аппаратом до продажи и что было сказано покупателю.

3.1. Версия А. Демонстрационный экземпляр, в употреблении не был

Товар стоял в витрине, но не эксплуатировался: активации не было, цикл заряда батареи минимален, iCloud не настроен. Юридически это **новый товар**, и при обнаружении любого недостатка, не оговоренного продавцом, покупатель располагает полным набором прав по п. 1 ст. 18 ЗоЗПП и ст. 503 ГК РФ. Ссылка продавца на «витринность» юридического значения не имеет.

Практический вывод: наиболее благоприятная для покупателя версия; ограничений, кроме общих, нет.

3.2. Версия Б. Товар фактически был в употреблении (активирован, использовался), но продан как новый

Это наиболее рискованный для продавца сценарий. Если аппарат был активирован задолго до покупки, использовался, на нем мог оставаться чужой Apple ID, а покупателю об этом не сообщили:

- нарушена обязанность предоставить полную и достоверную информацию о товаре (ст. 8, п. 1–2 ст. 10 ЗоЗПП);
- последствие — право потребителя **в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения убытков** (абз. 1–3 п. 1 ст. 12 ЗоЗПП), причем независимо от наличия технических неисправностей;
- товар, бывший в употреблении, переданный под видом нового, не соответствует условиям договора о качестве (ст. 4 ЗоЗПП, ст. 469 ГК РФ), то есть имеет недостаток в смысле преамбулы ЗоЗПП (несоответствие договору);
- дополнительно усматриваются признаки административных правонарушений по ст. 14.7 (обман потребителей) и ст. 14.8 КоАП РФ.

Здесь же работает позиция, согласно которой при рассмотрении требований, связанных с недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре, следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (Постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17, п. 44).

Практический вывод: если удастся доказать факт прежней эксплуатации, требование о возврате денег не зависит ни от 15-дневного срока для технически сложных товаров, ни от существенности недостатка — оно вытекает из ст. 12 ЗоЗПП.

3.3. Версия В. Товар со следами использования, недостатки оговорены продавцом

Если продавец прямо предупредил, что товар демонстрировался, имеет следы использования, и это зафиксировано в договоре/ПКО (например, указано «витринный образец», сделана скидка), то соответствующие недостатки считаются **оговоренными**, и требования по ним не предъявляются (абз. 1 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП, п. 1 ст. 503 ГК РФ — «если его недостатки не были оговорены продавцом»).

Важно: оговорка распространяется только на те недостатки, о которых прямо сказано. **Функциональные дефекты, не связанные с витринной демонстрацией** (не работает камера, динамик, аккумулятор, модуль связи),

считаются неоговоренными, и по ним права по ст. 18 ЗоЗПП сохраняются в полном объеме.

Практический вывод: при этой версии бесперспективны претензии по царапинам и потертостям, но полностью сохраняются претензии по техническим неисправностям.

3.4. Как объективно установить, какая из версий имеет место

До визита в магазин целесообразно собрать доказательства:

1. Серийный номер / IMEI — «Настройки → Основные → Об этом устройстве»; фото экрана.
2. Проверка серийного номера на официальном сайте Apple (раздел «Проверка права на обслуживание»): показывает дату покупки/активации и статус гарантии. Если дата активации существенно предшествует дате чека — это прямое доказательство прежнего использования.
3. Показатель «Состояние аккумулятора»: число циклов перезарядки и максимальная емкость. Для нового аппарата — единицы циклов и 100 %.
4. Наличие/отсутствие настроенного Apple ID, профилей, истории.
5. Фотофиксация внешнего вида, упаковки, комплектности, пломб, ярлыков.
6. Видеозапись проявления недостатка (если он есть) — непрерывная, с видимым серийным номером.

4. Раздел 3. Объем прав потребителя при обнаружении недостатка в технически сложном товаре

4.1. Первые 15 дней — максимум прав

Согласно абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП, в отношении технически сложного товара потребитель при обнаружении недостатков вправе **по своему выбору**:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы;
- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены

— и все это **в течение пятнадцати дней со дня передачи товара потребителю**.

Одновременно (и без ограничения 15 днями) потребитель вправе требовать соразмерного уменьшения покупной цены и незамедлительного

безвозмездного устранения недостатков либо возмещения расходов на их устранение (абз. 3–6 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; п. 1 ст. 503 ГК РФ).

Существенно: **право выбора требования принадлежит потребителю**, а не продавцу. Продавец не вправе навязать покупателю вместо возврата денег «ремонт через сервис». Это прямо разъяснено в Постановлении Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 (п. 38).

Срок течет со дня, следующего за днем передачи товара (ст. 191 ГК РФ). Если покупка совершена два дня назад, у покупателя остается примерно 13 дней «полного» окна.

4.2. По истечении 15 дней — только три основания

По истечении 15 дней требования о возврате денег и о замене технически сложного товара подлежат удовлетворению лишь в одном из случаев (абз. 9–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП):

1. обнаружение **существенного недостатка** товара;
2. **нарушение установленных ЗоЗПП сроков устранения** недостатков;
3. **невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней** вследствие неоднократного устранения различных недостатков.

Понятие существенного недостатка раскрыто в преамбуле ЗоЗПП и в п. 2 ст. 475 ГК РФ: неустранимый недостаток; недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени; недостаток, выявляющийся неоднократно или проявляющийся вновь после устранения; иные подобные недостатки.

4.3. Права, которые 15-дневным сроком не ограничены

Даже после истечения 15 дней и даже при отсутствии существенного недостатка потребитель в течение всего гарантийного срока (а если он не установлен — в разумный срок в пределах двух лет) вправе требовать:

- безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта) — ст. 18, 20 ЗоЗПП;
- соразмерного уменьшения покупной цены — ст. 18 ЗоЗПП, п. 1 ст. 503 ГК РФ.

4.4. Бремя доказывания

Если на товар установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки, **если не докажет**, что они возникли после передачи товара

потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП). Общее правило о распределении бремени доказывания применительно к спорам о защите прав потребителей закреплено в Постановлении Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 (п. 28).

Это означает, что при обращении в первые 15 дней покупателю достаточно заявить о недостатке; доказывать его «производственный» характер не требуется. Опровержение — задача продавца.

4.5. Практический вывод по разделу

- **В первые 15 дней** наиболее выгодное требование — **отказ от договора и возврат денег**: срок исполнения — 10 дней (ст. 22 ЗоЗПП), проверка качества по общему правилу не требуется, риск «ухода в сервис на 21 день» отсутствует.
- Если покупатель хочет сохранить аппарат — доступно **соразмерное уменьшение цены**, не ограниченное 15 днями.
- **После 15 дней** возврат денег/замена возможны только по трем основаниям из п. 4.2. До этого момента любое «сервисное» соглашение для покупателя невыгодно, поскольку съедает самое ценное окно.

5. Раздел 4. Условие о «21 дне» на передачу товара в сервис: действительность

5.1. Три возможных прочтения подписанного документа

Текст «в течение 21 дня они заберут в сервис, в случае неполадок» неоднозначен. Возможны три трактовки:

- **(а)** условие о том, что любые неполадки разрешаются исключительно через сервис, а иные требования (возврат денег, замена) не предъявляются;
- **(б)** соглашение о сроке устранения недостатка (ремонта), определенном в письменной форме;
- **(в)** согласие на диагностику/транспортировку товара в сервисный центр — техническая, а не правоограничивающая оговорка.

Правовые последствия по каждой версии различаются.

5.2. Версия (а): условие недействительно как ущемляющее права потребителя

Пункт 1 ст. 16 ЗоЗПП: условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, **признаются недействительными**. Если в результате исполнения такого договора у потребителя возникли убытки, они возмещаются в полном объеме.

Условие, по которому потребитель лишается права выбора требования, предусмотренного абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП (возврат денег или замена в течение 15 дней), прямо ухудшает его положение и является недействительным. Подписанная бумага сама по себе прав не отменяет: недействительное условие не порождает последствий независимо от того, подписано оно или нет.

Дополнительно работает п. 2 ст. 16 ЗоЗПП (абз. 2): **запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров**. Передача в сервис, диагностика, направление изготовителю — обстоятельства, не связанные с самим наличием недостатка, и потому не могут быть условием удовлетворения требования.

Практический вывод: сторона продавца не вправе отказать в возврате денег в первые 15 дней, ссылаясь на подписанный документ.

5.3. Версия (б): условие действительно как соглашение о сроке ремонта — но не лишает других прав

Пункт 1 ст. 20 ЗоЗПП: если срок устранения недостатков не определен в письменной форме соглашением сторон, недостатки устраняются **незамедлительно**, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок, определенный в письменной форме соглашением сторон, **не может превышать сорок пять дней**.

Поэтому 21 день как срок устранения недостатка формально укладывается в законный максимум и сам по себе не может быть признан недействительным по основанию «превышение срока». Однако:

- этот срок действителен именно как **срок устранения недостатка**, а не как срок «забрать товар в сервис» — последний в законе вообще отсутствует;
- он не отменяет и не приостанавливает 15-дневное окно для возврата денег/замены по абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП;
- он не лишает покупателя права выбрать вместо ремонта иное требование;

- он не отменяет право потребителя присутствовать при проверке качества и экспертизе (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

Практический вывод: даже в самом благоприятном для продавца прочтении документа он дает продавцу только возможность отремонтировать товар в пределах 21 дня, **если покупатель сам выбрал требование о ремонте**. Выбрал покупатель возврат денег — 21 день значения не имеет, действует 10-дневный срок из ст. 22 ЗоЗПП.

5.4. Версия (в): техническое согласие — прав не ограничивает

Если по документу покупатель лишь согласился на проведение диагностики силами сервисного центра продавца, такое согласие допустимо и требованиям закона не противоречит. Но и оно:

- не отменяет право потребителя участвовать в проверке качества;
- не дает продавцу права удерживать товар дольше сроков, установленных для удовлетворения требования;
- не превращает истечение 21 дня в условие возникновения у покупателя права на возврат денег.

5.5. Что делать с уже подписанным документом

Ничего «отменять» не нужно. Достаточно:

1. письменно заявить конкретное требование со ссылкой на п. 1 ст. 18 ЗоЗПП (возврат денег или замена) и абз. 1 п. 1 ст. 16 ЗоЗПП;
2. отдельным абзацем указать, что условие о 21 дне расценивается как противоречащее ст. 16 и ст. 22 ЗоЗПП в части, ограничивающей права потребителя, и применению не подлежит;
3. не подписывать дополнительных соглашений, заявлений «о согласии на ремонт», «об отказе от претензий» — такие документы будут ухудшать позицию.

6. Раздел 5. Сроки: проверка качества, экспертиза, удовлетворение требований — и как они соотносятся с 21 днем

Действие	Норма	Срок
Устранение недостатков (ремонт)	п. 1 ст. 20 ЗоЗПП	Незамедлительно; по письменному соглашению — не более 45 дней

Действие	Норма	Срок
Замена товара ненадлежащего качества	п. 1 ст. 21 ЗоЗПП	7 дней; при необходимости дополнительной проверки качества — 20 дней; при отсутствии товара — месяц
Возврат денег при отказе от договора	ст. 22 ЗоЗПП	10 дней со дня предъявления требования
Проверка качества продавцом	п. 5 ст. 18 ЗоЗПП	В сроки, установленные для удовлетворения соответствующего требования; потребитель вправе участвовать
Экспертиза при споре о причинах недостатков	п. 5 ст. 18 ЗоЗПП	За счет продавца, в сроки ст. 20, 21, 22; потребитель вправе присутствовать, заключение может быть оспорено в суде

Ключевой вывод: **никакого самостоятельного «21-дневного срока на сервис» закон не знает**. Максимальный легальный срок по любому из требований потребителя (кроме согласованного ремонта) — 20 дней при замене с проверкой качества, а при возврате денег — 10 дней. 21 день «только чтобы забрать товар» превышает и ст. 22, и ст. 21, и требование о незамедлительности по ст. 20 ЗоЗПП.

Ответственность за просрочку: неустойка 1 % цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 ЗоЗПП), а также штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом, за несоблюдение добровольного порядка (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП) и компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП).

Если в результате экспертизы будет установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель обязан возместить расходы на экспертизу, хранение и транспортировку (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП). Именно поэтому **не следует передавать аппарат без письменного акта**, фиксирующего цель передачи, состояние товара, IMEI и комплектность.

7. Раздел 6. Если товар фактически был в употреблении и об этом умолчали: самостоятельное основание для отказа от договора

Помимо ст. 18 ЗоЗПП в этом сценарии работает отдельный механизм:

- ст. 8 ЗоЗПП — право потребителя на необходимую и достоверную информацию;

- п. 1–2 ст. 10 ЗоЗПП — обязанность продавца довести до потребителя сведения об основных потребительских свойствах товара, гарантийном сроке, а также, применительно к бывшему в употреблении товару, — о факте использования;
- п. 1 ст. 12 ЗоЗПП — если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить информацию о товаре, он вправе **в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков**; продавец, не предоставивший полной и достоверной информации, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после передачи вследствие отсутствия такой информации.

Практическая ценность этого основания: требование не зависит ни от 15-дневного срока для технически сложных товаров, ни от существенности недостатка. Ограничение — «разумный срок»; два дня с момента покупки этому критерию очевидно соответствуют, но и спустя недели-месяцы суды, как правило, признают срок разумным при доказанном сокрытии факта эксплуатации.

Доказательственная база — данные проверки серийного номера на сайте Apple (дата активации), число циклов перезарядки, наличие чужого Apple ID, показания свидетелей, переписка с продавцом, рекламные материалы, где товар позиционировался как новый.

8. Раздел 7. Если недостатков нет: можно ли вернуть исправный iPhone

Это самостоятельная версия, которую нельзя исключать (возможно, покупатель просто передумал или опасается, что «витринный» аппарат себя проявит).

8.1. Офлайн-покупка (версия 1 из раздела 2.1)

Смартфоны относятся к технически сложным бытовым товарам с гарантийным сроком и включены в Перечень, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (п. 11). Следовательно, право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней (ст. 25 ЗоЗПП) **на них не распространяется**. Вернуть исправный iPhone, купленный в магазине, по мотиву «не подошел» нельзя.

Исключение — если удастся показать, что покупателю не сообщили о факте использования/активации (см. раздел 7): тогда это уже не «надлежащее качество», а ненадлежащая информация.

8.2. Дистанционная покупка (версия 3 из раздела 2.3)

Отказ от товара надлежащего качества в течение 7 дней (или 3 месяцев при непредоставлении письменной информации о порядке и сроках возврата) — п. 4 ст. 26-1 ЗоЗПП. Условия: сохранены товарный вид и потребительские свойства, есть документ о покупке (либо иные доказательства). Деньги — в течение 10 дней, за вычетом расходов на доставку возвращенного товара от потребителя.

Практический вывод: при дистанционной покупке вопрос о недостатках вообще можно не поднимать — это самый простой и быстрый путь.

9. Раздел 8. Практический алгоритм действий на сегодня

Шаг 1. До магазина — установить правду о товаре. Проверить серийный номер на сайте Apple, посмотреть дату активации и остаток гарантии; зафиксировать число циклов перезарядки; сфотографировать «Об этом устройстве». Это определит, какая из версий раздела 2 имеет место (новая вещь / б/у под видом новой / оговоренный витринный образец).

Шаг 2. Определиться с требованием.

- Есть технический недостаток, прошло менее 15 дней → **отказ от исполнения договора и возврат уплаченной суммы** (абз. 7-8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП, ст. 22 ЗоЗПП) — наиболее выгодно и быстро; либо замена на новый товар (п. 1 ст. 21 ЗоЗПП).
- Аппарат устраивает, но имеет дефект → соразмерное уменьшение цены (доступно в течение всего гарантийного срока).
- Обнаружено, что аппарат был активирован/использовался, а покупателю об этом не сказали → отказ от договора по п. 1 ст. 12 ЗоЗПП + возврат денег.
- Недостатков нет, покупка дистанционная → отказ от товара надлежащего качества по п. 4 ст. 26-1 ЗоЗПП.
- Недостатков нет, покупка офлайн → прав на возврат нет (п. 11 Перечня № 55); но требование о расторжении по ст. 12 ЗоЗПП сохраняется при сокрытии факта эксплуатации.

Шаг 3. Составить письменную претензию в двух экземплярах. Обязательные элементы: ФИО и адрес покупателя; наименование и адрес

продавца; дата, место и стоимость покупки, IMEI/серийный номер; описание недостатка и обстоятельств его обнаружения; **конкретное требование**; банковские реквизиты для возврата; ссылки на нормы; перечень приложений; дата и подпись.

Шаг 4. Вручить претензию под подпись. На втором экземпляре — подпись принявшего, его должность, ФИО, дата, входящий номер, при отказе в приеме — отметка двух свидетелей либо отправка заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения (адрес — из выписки ЕГРЮЛ/ЕГРИП).

Шаг 5. Не отдавать товар без акта. При передаче аппарата продавцу для проверки качества — акт приема-передачи с указанием: цели передачи, полного описания внешнего вида и комплектности, IMEI, состояния на момент передачи, должности и подписи принимающего. Хранить свой экземпляр.

Шаг 6. Настаивать на участии в проверке качества. Право прямо предусмотрено п. 5 ст. 18 ЗоЗПП. Отказ продавца фиксировать письменно — это доказательство нарушения.

Шаг 7. Жестко удерживать сроки. Требование о возврате денег — 10 дней (ст. 22 ЗоЗПП). Предупредить о неустойке 1 % в день (ст. 23 ЗоЗПП) и штрафе 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП). Не соглашаться на «валите документы в сервис, через 21 день позвоните».

Шаг 8. Не подписывать новые бумаги. Любые «согласия на ремонт», «соглашения о рассмотрении претензии в течение N дней», «отказы от претензий» — не подписывать; при давлении ссылаться на ст. 16 ЗоЗПП и требовать письменный мотивированный ответ.

Шаг 9. Фиксация разговора. Фото/видео/аудиофиксация общения в торговом зале допустима как доказательство (ст. 55, 77 ГПК РФ) и не является нарушением неприкосновенности частной жизни (ст. 152.2 ГК РФ), поскольку происходит в публичном месте и касается обстоятельств сделки.

Шаг 10. При отказе — эскалация. Жалоба в Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП); иск в суд. Подсудность — по выбору истца (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ); госпошлина не уплачивается при цене иска до 1 млн руб. (пп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ); к взысканию — стоимость товара, неустойка (ст. 23), компенсация морального вреда (ст. 15), штраф 50 % (п. 6 ст. 13), судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ).

10. Раздел 9. Практические выводы по каждой версии

№	Ситуация	Требование	Норма	Результат
1	Офлайн-покупка; недостаток обнаружен в первые 15 дней	Возврат денег или замена	абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП	Деньги — 10 дней (ст. 22); замена — 7/20/30 дней (ст. 21). Условие о 21 дне не применяется как противоречащее ст. 16, 22
2	Офлайн-покупка; прошло более 15 дней	Возврат/замена только при существенном недостатке, нарушении сроков ремонта, невозможности использования >30 дней за год	абз. 9–11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП	Иначе — только ремонт (ст. 20) или соразмерное уменьшение цены
3	Выявлено, что аппарат был в употреблении, о чем умолчали	Отказ от договора, возврат денег	п. 1 ст. 12, ст. 8, 10 ЗоЗПП	Право не связано с 15-дневным сроком и существенностью недостатка
4	Витринный образец со следами использования, недостатки оговорены	Только по неоговоренным (функциональным) недостаткам	абз. 1 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП, п. 1 ст. 503 ГК РФ	По косметике — отказ; по технике — полный набор прав
5	Аппарат исправен, покупка офлайн	Возврат невозможен	п. 11 Перечня № 55, ст. 25 ЗоЗПП	Единственный путь — ст. 12 ЗоЗПП (сокрытие информации)
6	Аппарат исправен, покупка дистанционная	Отказ от товара надлежащего качества	п. 4 ст. 26-1 ЗоЗПП	7 дней (3 месяца при непредоставлении письменной информации), деньги — 10 дней
7	Условие о 21 дне как отказ от	Условие недействительно		

№	Ситуация	Требование	Норма	Результат
	иных требований		п. 1, абз. 2 п. 2 ст. 16 ЗоЗПП	Прав не отменяет, убытки возмещаются в полном объеме
8	Условие о 21 дне как согласованный срок ремонта	Допустимо (в пределах 45 дней)	п. 1 ст. 20 ЗоЗПП	Действует только при выборе потребителем требования о ремонте

Итог по главному вопросу: писать претензию нужно не вообще, а под конкретное установленное основание. Если в аппарате есть недостаток, а с покупки прошло два дня, оптимально — сегодня же вручить письменную претензию об отказе от договора и возврате уплаченной суммы со ссылкой на абз. 7–8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП, ст. 22 ЗоЗПП и абз. 1 п. 1 ст. 16 ЗоЗПП (в части неприменения условия о 21 дне). Если недостатка нет — претензия о возврате преждевременна, но целесообразно письменно запросить сведения о статусе товара (новый/витринный/б/у, дата активации, гарантийный срок) и не подписывать дополнительных ограничивающих документов. Если покупка совершалась дистанционно — вместо поиска недостатков проще реализовать право отказа от товара по п. 4 ст. 26-1 ЗоЗПП.

11. Список использованных нормативных источников и судебной практики

Нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 168, 191, 196, 469, 475, 476, 477, 492–505, в том числе ст. 493 (форма договора розничной купли-продажи), ст. 495 (информация о товаре), ст. 497 (продажа по образцам), ст. 503 (права покупателя при продаже товара ненадлежащего качества).
2. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 166–168 (недействительность сделок и условий).
3. Гражданский кодекс РФ, часть третья/четвертая — в части общих положений о сроках (при необходимости).
4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула (понятие существенного недостатка); ст. 4, 5, 8, 10, 12, 13 (п. 6), 15, 16 (п. 1, абз. 2 п. 2), 17, 18 (п. 1, п. 5, п. 6), 19, 20 (п. 1), 21 (п. 1, 2), 22, 23, 24, 25, 26-1 (п. 1–5), 40.

5. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» (п. 6).
6. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров...» — Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену (п. 11).
7. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: пп. 4 п. 2 ст. 333.36 (освобождение потребителей от госпошлины при цене иска до 1 млн руб.).
8. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 29, 55, 77, 98, 100.
9. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.7, 14.8.
10. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ (публикация актуальных редакций положений ЗоЗПП).

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. 28 (распределение бремени доказывания), п. 38 (право выбора требования и 15-дневный срок в отношении технически сложного товара), п. 44 (презумпция отсутствия у потребителя специальных познаний о свойствах товара).

Оговорка. Разбор подготовлен по текстам норм, приведенным в предоставленных источниках, и носит характер правового анализа, а не заключения по конкретному делу. Перед подачей претензии/иска целесообразно сверить фактические реквизиты продавца, содержание подписанных документов и актуальные редакции норм на дату события.