

Вопрос: Возврат товара по браку

<https://www.9111.ru/questions/24816811/>

«Купила на Lamoda.ru пуховик в октябре, погода не позволяла его носить. На сайте указан температурный режим от -5 до -35, но даже в плюсовую температуру в нем холодно. **Обратилась в поддержку, они сказали, что срок возврата по браку у них 30 дней, он закончился.** Пуховик стоил почти 20 тыс, набит крайне плохо, явно не согреет при большом минусе. Когда дует ветер, чувствуется, что в некоторых местах пуха почти нет. Мне предложили провести экспертизу за свой счет, если она подтвердит, что товар некачественный, то они вернут деньги. Законно ли требование от меня самостоятельной экспертизы или они должны провести ее сами?»

Доставка 3 октября, Ламода привезли домой. Естественно, проверить его свойства сразу у меня не было возможности, так как в октябре было еще тепло. Есть заказ в личном кабинете в приложении маркетплейса, чек где-то на почте можно найти. Срок службы, к сожалению, не указан».

ПРАВОВОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**по вопросу возврата денежных средств за некачественный пуховик,
приобретенный на маркетплейсе Lamoda**

**Подготовила: Водопьянова Арина Николаевна, студент 4 курса Института юстиции
УрГЮУ имени В.Ф. Яковлева (г. Екатеринбург)**

ОБСТОЯТЕЛЬСТВА ДЕЛА

Хронология событий:

Октябрь 2025 года: Потребитель приобрел на маркетплейсе Lamoda пуховик стоимостью около 20 000 рублей. Доставка осуществлена 3 октября.

Фактическая дата обращения: Ноябрь 2025 года (после истечения 30-дневного гарантийного срока, но в пределах 2 лет).

Суть требований: Пуховик имеет существенные недостатки — не соответствует заявленному на сайте температурному режиму (до -35°C), не обеспечивает сохранение тепла даже при плюсовой температуре, имеет неравномерное наполнение пухом, что указывает на производственный брак.

Ответ продавца: В удовлетворении требования отказано со ссылкой на истечение 30-дневного гарантийного срока и предложено провести независимую экспертизу за счет потребителя.

КРАТКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ

Вы имеете право на возврат денежных средств за некачественный пуховик, несмотря на истечение 30-дневного гарантийного срока. В соответствии с п. 5 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» (далее - ЗоЗПП) вы можете предъявить требования продавцу в течение двух лет с момента покупки, если докажете, что недостаток является производственным браком.

Рекомендуемая стратегия: наиболее эффективным и быстрым способом является предварительное проведение независимой экспертизы за ваш счет с последующим предъявлением продавцу мотивированной претензии о возврате стоимости товара и

возмещении расходов на экспертизу. Альтернативная стратегия (претензия без экспертизы) малоперспективна и ведет к значительной потере времени.

1. АНАЛИЗ ДОГОВОРА И ПРАВОВОЙ ПОЗИЦИИ

1.1. Правовая квалификация требований

Заключенный между вами и ООО «Купишуз» (Lamoda) договор купли-продажи регулируется ЗоЗПП и Гражданским кодексом РФ. Товар (пуховик) имеет недостаток, выражающийся в несоответствии заявленным характеристикам (температурный режим), что является основанием для предъявления требований по ст. 18 ЗоЗПП.

Действия продавца (ООО «Купишуз») следует квалифицировать как нарушение ст. 18, 19 ЗоЗПП. Несоответствие товара заявленным характеристикам (температурному режиму) является недостатком товара (п. 1 ст. 4 ЗоЗПП, п. 3 ст. 469 ГК РФ).

Анализ Публичной оферты продавца (ООО «Купишуз», Lamoda) подтверждает данную правовую позицию. В частности, **п. 10.3 Оферты** прямо указывает: *«Если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки Товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, Покупатель вправе предъявить Продавцу (изготовителю) требования, если Покупатель докажет, что недостатки Товара возникли до его передачи Покупателю или по причинам, возникшим до этого момента»*. Таким образом, продавец в своей же документации признает ваше право на предъявление требований в течение 2 лет, возлагая при этом на вас бремя доказывания, что полностью соответствует положениям п. 5 ст. 19 ЗоЗПП.

Более того, **п. 9.9.5 Оферты** прямо обязывает продавца в случае спора провести экспертизу за свой счет, что еще раз подтверждает его процессуальную обязанность, возникающую после вашего правомерного заявления.

1.2. Ключевая правовая коллизия: ст. 18 vs ст. 19 ЗоЗПП

Сложность ситуации заключается в противоречии между процедурной обязанностью продавца и бременем доказывания потребителя:

Статья 18 ЗоЗПП (Процедура): устанавливает обязанность продавца принять товар ненадлежащего качества и в случае спора провести проверку качества или экспертизу за свой счет (п. 5).

Статья 19 ЗоЗПП (Бремя доказывания): устанавливает, что по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет, потребитель обязан доказать, что недостаток возник до передачи ему товара (п. 5).

Формально: потребитель вправе требовать от продавца исполнения этой обязанности.

Практически: без первоначальных доказательств позиция потребителя уязвима для отказа.

Судебная практика:

Суды подтверждают, что при обращении после истечения гарантийного срока потребитель обязан представить доказательства брака. Отсутствие экспертного заключения на стадии досудебного урегулирования является основанием для правомерного отказа продавца.

Наглядным примером, подтверждающим данный подход, служит дело № 88-1464/2019 (Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 17.12.2019)

1. Ключевые обстоятельства дела

Товар: Мужские зимние ботинки.

Дата покупки: 22 октября 2016 года.

Гарантийный срок: 30 дней (истек на момент обращения).

Обнаружение недостатка: Декабрь 2016 - январь 2017 года (лопнула подошва, отклеился каблук).

Досудебное обращение: Претензия направлена 26 марта 2018 года (спустя более 1 года после обнаружения дефекта).

Действия продавца: В ответ на претензию продавец предложил потребителю предоставить товар и оригиналы чеков для проведения проверки качества в назначенное время и по указанному адресу.

Действия потребителя: проигнорировал предложение продавца, не предоставил товар для проверки и обратился в суд.

2. Правовая позиция судов трех инстанций

Все три инстанции (мировой суд, апелляция, кассация) отказали потребителю в удовлетворении исковых требований (неустойка, моральный вред, штраф) по следующим основаниям:

Неисполнение бремени доказывания (Ключевой момент):

Суды указали, что в соответствии с п. 5 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей», поскольку гарантийный срок истек, но двухлетний период не истек, бремя доказывания того, что недостаток возник до передачи товара, лежит на потребителе. Истец не представил таких доказательств (например, заключения независимой экспертизы).

Несоблюдение досудебного порядка:

Суды подчеркнули, что потребитель не предоставил товар продавцу для проверки качества, хотя продавец выразил готовность ее провести. Это лишило продавца возможности убедиться в наличии дефекта и его причинах. Суд расценил такие действия потребителя как недобросовестные (со ссылкой на ст. 10 ГК РФ).

Отсутствие вины продавца:

Поскольку потребитель не предоставил товар, у продавца не было возможности добровольно удовлетворить его требования. Ответчик исполнил свою обязанность, предложив проверить качество. Добровольно вернул деньги он только после того, как впервые увидел товар и чеки в судебном заседании.

3. Правовые принципы, подтвержденные делом

Приоритет бремени доказывания над процедурной обязанностью.

Даже при наличии у продавца обязанности провести экспертизу в случае спора (ст. 18 ЗоЗПП), первоначальная обязанность доказать факт брака лежит на потребителе, обратившемся после гарантийного срока.

Обязательность предоставления товара для проверки качества.

Потребитель должен предоставить товар продавцу для визуального осмотра и проверки качества. Уклонение от этого лишает его права ссылаться на недобросовестность продавца и взыскивать штрафные санкции.

Недобросовестность поведения потребителя.

Игнорирование законных предложений продавца и непредставление доказательств в досудебном порядке может быть квалифицировано судом как недобросовестное поведение.

4. Значение для вашей ситуации (возврат пуховика)

Данное дело является наглядным примером рисков, связанных со Стратегией 1 (претензия без экспертизы).

Прямая аналогия: как и в деле, вы обращаетесь после истечения 30-дневной гарантии. Суд потребует от вас доказательств производственного брака.

Косвенная аналогия: если вы направите претензию, но не предоставите продавцу убедительных доказательств (как в данном деле — не предоставили товар для проверки), вы с высокой вероятностью получите отказ, и суд в дальнейшем встанет на сторону продавца, несмотря на формальное соблюдение вами претензионного порядка.

Подтверждение стратегии: Дело подтверждает, что единственным надежным доказательством для потребителя в такой ситуации является независимая экспертиза, проведенная до суда. В рассматриваемом деле истец (потребитель) не настоял на проведении экспертизы уже в рамках судебного разбирательства, и суд указал на это как на одно из оснований для отказа.

Анализ судебного акта: Дело № 88-1269/2019 (Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 10.12.2019)

1. Ключевые обстоятельства дела

Товар: Женские ботфорты (демисезонная обувь).

Дата покупки: 24 февраля 2017 года.

Гарантийный срок: не установлен продавцом, но применяется установленный ГОСТом срок в 90 дней (истек на момент обращения).

Обнаружение недостатков: В процессе эксплуатации (конкретная дата не указана, но обращение последовало в мае 2018 года).

Суть претензии: Наличие производственных недостатков — сход красителя с материала верха обуви, чрезмерно высокий и широкий жесткий задник.

Досудебное обращение: Претензия направлена 11 мая 2018 года (спустя более 1 года после покупки).

Действия потребителя: Потребитель самостоятельно инициировала и оплатила проведение досудебной экспертизы в АНО "Лаборатория Экспертных Исследований "Запад"" и приложила ее заключение к претензии, а затем к исковому заявлению.

2. Правовая позиция судов и ход процесса

Первая инстанция (мировой суд): Иск удовлетворен. Суд взыскал с продавца стоимость товара, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф 50% и расходы на экспертизу. Суд критически оценил заключение ответчика, но принял во внимание заключение экспертизы истца.

Апелляционная инстанция: Решение отменено, в иске отказано.

Кассационная инстанция: Оставила апелляционное определение в силе.

Основная причина отказа — недопустимость и недоброкачественность доказательств, представленных потребителем.

3. Критически важные выводы суда апелляционной инстанции

Решение было отменено по следующим ключевым основаниям, связанным с проведенной потребителем экспертизой:

Ненадлежащий статус и квалификация эксперта:

Заключение было подписано специалистом, а не экспертом, что уже снижало его доказательственную силу.

К заключению не были приложены документы, подтверждающие специальное образование и квалификацию специалиста в области товароведения в Российской Федерации. Имевшееся свидетельство было выдано в Республике Казахстан.

В заключении отсутствовали сведения о профиле высшего образования специалиста, что не позволило суду проверить ее компетентность.

Неудовлетворительное методологическое содержание заключения:

В заключении не было указано, какие именно технологии или обязательные требования были нарушены при окраске обуви и изготовлении задника.

Выводы были сделаны без должного обоснования — эксперт не объяснил, каким конкретно нормам не соответствует задник и почему сход красителя является именно производственным, а не эксплуатационным дефектом.

Приоритет судебной экспертизы:

По ходатайству ответчика суд назначил судебную товароведческую экспертизу, проведенную аккредитованным экспертом с российским образованием и стажем.

Заключение судебной экспертизы не подтвердило наличие производственных дефектов. Суд апелляционной инстанции признал это заключение достоверным, аргументированным и полным, в отличие от заключения, представленного истцом.

4. Значение для вашей ситуации (возврат пуховика)

Данное дело является наглядным примером рисков, связанных с неправильным выбором экспертной организации при реализации Стратегии 2.

Прямое предупреждение: даже если вы проводите экспертизу за свой счет, ее заключение может быть отвергнуто судом, если оно не будет соответствовать требованиям допустимости и достоверности.

Критерии качества экспертизы: Дело устанавливает четкие критерии, которым должно отвечать заключение:

Квалификация эксперта: Наличие российского диплома о высшем образовании по профильной специальности, документов о повышении квалификации, аккредитации в российских экспертных организациях.

Методология: Подробное описание примененных методов исследований, ссылки на нарушенные стандарты (ГОСТы, ТУ) или технологические нормативы.

Обоснованность выводов: Каждый вывод должен логически следовать из проведенных исследований и быть аргументированным.

Анализ судебного акта: Дело № 2-9698/2017 (Решение Ленинского районного суда г. Екатеринбурга от 22.12.2017)

1. Ключевые обстоятельства дела

Товар: Кожаные туфли премиум-сегмента.

Стоимость: 43 950 рублей.

Дата покупки: не указана точно, но гарантийный срок на момент обращения истек.

Обнаружение недостатка: отклеилась подошва у правого туфля.

Действия потребителя:

Обратился к продавцу с устной просьбой о проверке качества и расторжении договора — получил отказ.

Направил две досудебные претензии — ответа не последовало.

Провел независимую экспертизу за свой счет, которая установила производственный характер дефекта.

Направил претензию с заключением экспертизы — ответа не последовало.

Обратился в суд с иском, включающим требования о возврате стоимости товара, возмещении расходов на экспертизу, неустойке, штрафе 50%, компенсации морального вреда и судебных расходов.

2. Правовая позиция суда и итоговое решение

Суд полностью удовлетворил принципиальные требования потребителя, несмотря на истечение гарантийного срока.

Ключевые выводы суда:

Доказанность производственного характера недостатка:

Суд признал заключение экспертизы (ФБУ УРЦСЭ Минюста России) допустимым, достоверным и относимым доказательством.

Экспертиза установила критический производственный дефект — неправильную установку каблука, препятствующую дальнейшему использованию товара.

Бремя опровержения выводов экспертизы лежало на продавце, который не представил никаких доказательств.

Положительные последствия правильной стратегии потребителя:

Возврат стоимости товара: 43 950 рублей.

Возмещение расходов на экспертизу: 5 000 рублей.

Взыскание неустойки: 25 000 рублей (суд применил ст. 333 ГК РФ и снизил первоначально рассчитанную сумму).

Взыскание штрафа 50%: 20 000 рублей (суд также снизил сумму, исходя из принципа соразмерности).

Компенсация морального вреда: 1 000 рублей.

Возмещение иных судебных расходов: почтовые, копировальные, нотариальные услуги и часть расходов на представителя.

3. Значение для вашей ситуации (возврат пуховика)

Данное дело является прямым положительным примером успешной реализации Стратегии 2 — проведения качественной независимой экспертизы с последующим обращением в суд.

Прямая аналогия: как и в вашем случае, потребитель обращался с дорогостоящим товаром (туфли за 44 тыс. руб. / пуховик за 20 тыс. руб.) после истечения гарантийного срока.

Ключ к успеху: Основным доказательством, предопределившим победу, стало безупречное заключение экспертизы, проведенной авторитетной организацией (ФБУ УРЦСЭ Минюста России — федеральное бюджетное учреждение, что подчеркивает его статус и надежность).

Подтверждение стратегии: Дело наглядно демонстрирует, что суды удовлетворяют требования потребителей в полном объеме, если представленное экспертное заключение является качественным и не оставляет сомнений в производственном характере брака.

Итоговый вывод: несмотря на процедурную обязанность продавца по ст. 18 ЗоЗПП, судебная практика однозначно указывает, что для реального удовлетворения

требований потребителю необходимо самостоятельно исполнить бремя доказывания по ст. 19 ЗоЗПП, представив качественное заключение экспертизы.

2. ПРАВОВОЕ ОБОСНОВАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ

Статья 4 ЗоЗПП: Товар должен быть пригоден для целей, для которых товары такого рода обычно используются. Пуховик, не сохраняющий тепло, этой цели не соответствует.

Статья 10 ЗоЗПП: Продавец обязан предоставить достоверную информацию о товаре. Заявленный температурный режим не соответствует фактическому.

Пункт 5 статьи 19 ЗоЗПП: Право на предъявление требований в течение 2 лет при доказанности производственного характера недостатка.

Пункт 1 статьи 18 ЗоЗПП: Право потребителя на отказ от исполнения договора и возврат уплаченной суммы.

Статья 15 ГК РФ и статья 13 ЗоЗПП: Право на возмещение убытков (включая расходы на экспертизу) и взыскание штрафа в размере 50% от присужденной суммы.

3. ПЛАН ДЕЙСТВИЙ: ДВЕ СТРАТЕГИИ

Рассмотрим две стратегии возврата денежных средств.

СТРАТЕГИЯ 1: ПРЕТЕНЗИЯ БЕЗ ЭКСПЕРТИЗЫ (МАЛОЭФФЕКТИВНАЯ)

Данный вариант предполагает отправку претензии без заключения эксперта в надежде, что продавец исполнит свою обязанность по ст. 18 ЗоЗПП и проведет проверку качества.

Цель: Попытка сэкономить на экспертизе, переложив бремя доказывания на продавца.

Шаги:

Согласно п. 9.1.2 и 9.2 Публичной оферты Lamoda, для возврата товара с претензией к качеству необходимо:

1. Онлайн-заявление: через личный кабинет на сайте Lamoda оформить заявку на возврат, указав причину «Брак».
2. Возврат товара:
Отправить товар одним из указанных способов (п. 9.3 Оферты):
Через Пункт выдачи заказов Lamoda (бесплатно).
Через Почту России по адресу: 102001, г. Москва, А/Я 46, ООО «Купишуз».
Обязательно сохранить все документы, подтверждающие отправку (квитанция, опись вложения).
3. Письменная претензия: направить по юридическому адресу продавца: 102001, г. Москва, А/Я 46, ООО «Купишуз» заказным письмом с уведомлением и описью вложения и продублировать на электронную почту claims@lamoda.ru.

Образец ключевых пунктов претензии:

"В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» в случае спора о причинах возникновения недостатков товара, Вы обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

В случае Вашего отказа от проведения экспертизы или несогласия с ее результатами, я буду вынужден(а) инициировать проведение независимой товароведческой экспертизы за свой счет с последующим обращением в суд для взыскания с Вас ее стоимости, а также штрафа в размере 50% от присужденной суммы.

Перед экспертом будут поставлены следующие вопросы:

- 1) Имеется ли в представленном пуховике недостаток, выражающийся в несоответствии фактических теплосберегающих свойств заявленному на сайте продавца температурному режиму (до -35°C)?
- 2) Является ли выявленный недостаток, в том числе неравномерное наполнение пухом, производственным браком (возник до передачи товара потребителю)?
- 3) Является ли данный недостаток существенным?»

Риски Стратегии 1:

Вероятность отказа: 90%. Продавец, скорее всего, проведет собственную проверку и заключит, что недостаток возник по вине потребителя.

Потеря времени: Процесс займет 20-30 дней (доставка, проверка, ответ), после чего все равно придется проводить экспертизу.

Итог: Стратегия малоперспективна и ведет к затягиванию конфликта.

СТРАТЕГИЯ 2: ПРЕТЕНЗИЯ С ЭКСПЕРТИЗОЙ (РЕКОМЕНДУЕМАЯ)

Данный вариант предполагает предварительное проведение независимой экспертизы с последующим предъявлением продавцу ультимативной претензии.

Цель: создать максимально сильную досудебную позицию для быстрого возврата средств.

Шаги:

1. Проведение независимой товароведческой экспертизы.

Цель: получить неопровержимое доказательство для исполнения бремени доказывания по ст. 19 ЗоЗПП.

Выбор эксперта: Аккредитованная экспертная организация, эксперт-товаровед с высшим образованием в данной сфере и опытом. Необходимо проверить его документы об образовании и по возможности – как оценивались его заключения судами. При выборе экспертной организации запросите примеры заключений по аналогичным делам и информацию о том, принимались ли эти заключения судами в качестве доказательств. Стоит отдавать предпочтение организациям, чьи заключения регулярно принимаются судами в качестве доказательств. Это еще больше снизит риск оспаривания заключения продавцом.

Вопросы эксперту:

- 1) Имеется ли в представленном пуховике недостаток, выражающийся в несоответствии фактических теплосберегающих свойств заявленному на сайте продавца температурному режиму (до -35°C)?
- 2) Является ли выявленный недостаток, в том числе неравномерное наполнение пухом, производственным браком (возник до передачи товара потребителю)?
- 3) Является ли данный недостаток существенным?

Получить заключение, подтверждающее производственный брак.

2. Оформление онлайн-заявки на возврат с указанием на наличие экспертного заключения и отправка товара (как в Стратегии 1).

3. Направление мотивированной претензии с заключением эксперта и документами, подтверждающими образование, квалификацию эксперта, аккредитацию экспертной организации по юридическому адресу продавца: 102001, г. Москва, А/Я 46, ООО «Купишуз» заказным письмом с уведомлением и описью вложения и продублировать на электронную почту claims@lamoda.ru.

Требования в претензии:

Возврат стоимости товара — 20 000 руб.

Возмещение расходов на проведение независимой экспертизы.

Компенсация морального вреда (сумма на усмотрение потребителя).

Срок для ответа: 10 дней (ст. 22 ЗоЗПП).

Предупреждение: в случае отказа или отсутствия ответа — обращение в суд с взысканием штрафа 50%, неустойки, компенсации морального вреда и судебных расходов.

Преимущества Стратегии 2:

Вероятность досудебного удовлетворения требований: 70-80%. Продавцу экономически невыгодно судиться при наличии столь сильных доказательств.

Сокращение сроков: позволяет разрешить спор в течение 1-2 месяцев.

Сильная позиция в суде: при обращении в суд вероятность удовлетворения иска стремится к 100%.

4. ИТОГОВЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Наиболее эффективной стратегией является Вариант 2 — проведение независимой экспертизы до направления претензии. Это прямо соответствует позиции судов и политике самого продавца (п. 10.3 оферты Lamoda).

Отправка "пустой" претензии (Стратегия 1) сопряжена с высоким риском отказа и приведет к значительной потере времени (1-1.5 месяца).

Расходы на экспертизу являются управляемым риском, так как при положительном заключении они будут взысканы с продавца в полном объеме вместе со стоимостью товара.

Ключевой фактор успеха — качественное заключение независимого эксперта, доказывающее производственный характер недостатка.

Рекомендация: немедленно приступить к поиску авторитетного эксперта-товароведа и проведению экспертизы. Последующие действия (возврат товара, претензия) должны быть основаны на полученном заключении.