

Возврат бракованной стиральной машины, купленной на маркетплейсе: кто обязан демонтировать, упаковывать и вывозить товар

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель приобрела через маркетплейс стиральную машину, при первом подключении и запуске обнаружился заводской брак, возврат оформлен и одобрен продавцом, однако продавец предложил потребителю самостоятельно подготовить машину к передаче курьеру (упаковать, а фактически — отключить от коммуникаций, слить воду, установить транспортировочные болты), выбрав лишь дату и время передачи. Требуется разобрать три самостоятельных правовых вопроса: (1) кто и за чей счет обязан обеспечить вывоз крупногабаритного товара ненадлежащего качества; (2) обязана ли потребительница лично выполнять демонтаж, упаковку и установку транспортировочных болтов; (3) обязан ли продавец организовать и оплатить работу специалиста сервисной службы для отключения и подготовки товара к транспортировке. Ниже каждый вопрос разобран в обеих возможных трактовках — доминирующей (широкой, защищающей потребителя) и узкой (буквальной), с указанием того, при каких фактических обстоятельствах применяется каждая.

2. Исходная правовая квалификация: к кому предъявляются требования и какое значение имеет вид товара

2.1. Субъектный состав: продавец и владелец агрегатора

Договор купли-продажи считается заключенным с продавцом, чьи данные указаны в информации о товаре; маркетплейс в общем случае выступает владельцем агрегатора информации о товарах (услугах) и отвечает перед потребителем за убытки, вызванные предоставлением недостоверной информации о товаре или о продавце (ст. 9 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», пункты 1.2 и 2.1, введенные Федеральным

законом от 29.07.2018 № 250-ФЗ). Если маркетплейс в оферте указан как продавец (продажа от собственного имени), требования предъявляются к нему как к продавцу на общих основаниях ст. 18 Закона № 2300-1.

Практический вывод: основное требование адресуется продавцу; копия претензии направляется владельцу агрегатора — это одновременно дисциплинирует продавца и создает основание для требований к агрегатору, если он сообщил о продавце недостоверные сведения. Если продавец — иностранная организация без представительства в РФ, реальным ответчиком может оказаться именно владелец агрегатора (по ст. 9 Закона № 2300-1), а также оператор, принявший оплату.

2.2. Товар одновременно «крупногабаритный (более 5 кг)» и «технически сложный»

Стиральная машина автоматическая весит, как правило, 60–70 кг, то есть прямо подпадает под формулу п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1: «крупногабаритный товар **и** товар весом более пяти килограммов». Одновременно стиральные машины автоматические поименованы в Перечне технически сложных товаров, утвержденном постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

Правовое значение «технической сложности» — только в сроках реализации требований о замене и о возврате денег: по абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1 такие требования подлежат удовлетворению в течение 15 дней со дня передачи товара потребителю; по истечении этого срока — лишь при существенном недостатке, нарушении сроков устранения недостатков либо невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более 30 дней (абз. 9–11 п. 1 ст. 18).

Практический вывод (две версии): - *Версия А (у потребительницы сильная позиция по срокам):* недостаток выявлен при подключении и первом запуске, то есть, очевидно, в пределах 15 дней с момента передачи. Достаточно любого недостатка — доказывать «существенность» не требуется вовсе. - *Версия Б (если 15 дней истекли к моменту предъявления требования):* придется опираться на существенность недостатка. Заводской брак, подтвержденный актом сервисной службы/экспертизой, обычно квалифицируется как существенный (неустранимый либо требующий несоразмерных расходов) — подход, соответствующий абз. 3 п. 2 ст. 475 ГК РФ и преамбуле Закона № 2300-1.

2.3. Распределение бремени доказывания

На товар, как правило, установлен гарантийный срок изготовителя, поэтому действует абз. 4 п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1: продавец отвечает за недостатки, если не докажет, что они возникли после передачи товара вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы. То же правило закреплено в п. 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 и в ст. 476 ГК РФ. Проверка качества — обязанность продавца, экспертиза — за счет продавца (п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1).

Практический вывод: потребитель не должна ничего доказывать по причине недостатка — бремя на продавце. Ее задача — сохранить доказательства обнаружения брака (акт сервиса, переписка, фото/видео, заявка на возврат с одобрением).

3. Вопрос 1. Обязан ли продавец за свой счет вывезти бракованный крупногабаритный товар

3.1. Нормы, на которых строится ответ

- **п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1:** «Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются **силами и за счет продавца**... В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца... в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров **могут** осуществляться потребителем. При этом продавец... **обязан возместить потребителю расходы**, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров»;
- **абз. 6 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1:** «...отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. **По требованию продавца и за его счет** потребитель должен возвратить товар с недостатками»;
- **ст. 15 ГК РФ** (полное возмещение убытков), **ст. 22 Закона № 2300-1** (10-дневный срок на возмещение убытков, причиненных расторжением договора), **ст. 23 Закона № 2300-1** (неустойка 1 % цены товара за каждый день просрочки).

3.2. Версия 1 (широкая, доминирующая): вывоз — за счет продавца при любом основании движения товара к нему

Обоснование: п. 7 ст. 18 говорит не о конкретном требовании, а о физическом перемещении крупногабаритного товара между потребителем и продавцом («доставка... и (или) возврат»). При отказе от договора товар движется к продавцу — и по букве абз. 6 п. 1 ст. 18 это движение происходит **по требованию продавца и за его счет**. Следовательно, транспортировка машины из квартиры потребителя — расходы продавца, а не потребителя.

Дополнительный аргумент при дистанционной продаже: продавец находится в другом регионе, то есть налицо второе основание из п. 7 ст. 18 — «отсутствие продавца... в месте нахождения потребителя». Но и это основание управомачивает потребителя действовать самостоятельно («могут осуществляться потребителем»), не превращая это в обязанность. Ключевое слово нормы — **«силами продавца»**: закон возлагает не только финансовое бремя, но и организационное (привлечение перевозчика, грузчиков, специалистов).

Применяется, когда: товар признан крупногабаритным/тяжелее 5 кг; продавец требует возврата товара либо потребитель заявил отказ от договора; продавец не доказал, что потребитель согласилась самостоятельно и безвозмездно обеспечить вывоз.

Практический вывод: продавец обязан предложить не «в какой день вы передадите машину курьеру», а организовать вывоз: прибытие курьера **с грузчиками**, способными вынести машину, и (при необходимости) со специалистом для отключения. Требование «подготовьте и вынесите сами» этой норме не соответствует.

3.3. Версия 2 (узкая, буквальная): п. 7 ст. 18 прямо называет «ремонт, уценку, замену», а отказ от договора — нет

В этом прочтении п. 7 ст. 18 не покрывает ситуацию отказа от договора и возврата денег: там перечислены ремонт, уценка и замена, а «возврат их потребителю» означает возврат товара **потребителю** после этих процедур. Тогда расходы потребительницы на транспортировку не охватываются п. 7 напрямую, а подлежат взысканию как **убытки**, причиненные продажей товара ненадлежащего качества: абз. 7 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1 («потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков»), ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 22 Закона № 2300-1 (10 дней на возмещение убытков).

Практическая разница между версиями невелика и касается распределения инициативы: по версии 1 продавец организует вывоз по умолчанию; по версии

2 потребитель вправе организовать вывоз сама, а затем получить возмещение. Обязательным условием возмещения в любом случае является документальное подтверждение расходов (квитанции перевозчика, договор с грузчиками, чек на услуги мастера).

Применяется, когда: продавец отказывается организовывать вывоз, ссылаясь на отсутствие у него обязанности; либо потребитель уже понесла расходы и требует их компенсации.

Практический вывод: при любой из версий итоговое финансовое бремя лежит на продавце. Разница только в том, кто «авансирует» вывоз. Поэтому потребительнице следует сначала письменно потребовать организации вывоза продавцом, а при отказе — действовать самостоятельно с последующим возмещением.

3.4. Отдельный нюанс: транспортировка для проверки качества и экспертизы

П. 7 ст. 18 буквально не упоминает транспортировку товара для проверки качества/экспертизы. Здесь также две позиции:

- *расширительное толкование:* иное означало бы, что право потребителя на проверку качества (п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1) неисполнимо для крупногабаритного товара, поэтому расходы на вывоз к месту проверки — на продавце;
- *компенсационная модель:* абз. 6 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1 прямо говорит о «расходах на проведение экспертизы, а также **связанных с ее проведением расходах на хранение и транспортировку товара**» — при подтверждении недостатков эти расходы несет продавец, при опровержении — потребитель.

Практический вывод: если из-за спора потребуется экспертиза, стоимость перевозки машины к эксперту должна быть предъявлена продавцу как связанная с экспертизой; при подтверждении заводского брака риск отнесения этих расходов на потребительницу отсутствует.

4. Вопрос 2. Обязана ли потребительница сама демонтировать, упаковывать товар и ставить транспортировочные болты

4.1. Что закон регулирует прямо, а что — нет

Закон № 2300-1 **не содержит** нормы, возлагающей на потребителя обязанность демонтировать товар, отключать его от водопровода, канализации и электросети, сливать воду, устанавливая транспортировочные болты или упаковывать товар. Прямо закреплены лишь: обязанность продавца принять товар ненадлежащего качества (п. 5 ст. 18) и обязанность перемещения крупногабаритного товара силами и за счет продавца (п. 7 ст. 18). Все остальное — предмет толкования и судебного усмотрения, поэтому ниже приведены обе конкурирующие позиции.

4.2. Версия 1 (доминирующая): подготовка к транспортировке — часть обязанности продавца «силами продавца»

Аргументы: (а) слово «силами» в п. 7 ст. 18 означает, что продавец не вправе переложить на потребителя техническую сторону перемещения товара; (б) демонтаж и установка болтов — неотъемлемая часть подготовки к перевозке стиральной машины (при их отсутствии барабан повреждается при транспортировке), следовательно, входит в «доставку»; (в) иное толкование делает норму неисполнимой для потребителя, не обладающего специальными навыками, что противоречит целям Закона № 2300-1 (преамбула, ст. 1) и принципу добросовестности (п. 3 ст. 1, п. 1 ст. 10 ГК РФ); (г) если установка и подключение выполнялись силами продавца или его сервисного партнера, демонтаж — часть той же услуги (ст. 29 Закона № 2300-1), и продавец обязан устранить недостатки своими силами; (д) условия оферты или переписки, возлагающие на потребителя эти работы под угрозой отказа в возврате, ничтожны как ущемляющие права потребителя (п. 1 и 2 ст. 16 Закона № 2300-1).

Применяется, когда: демонтаж требует специальных навыков и инструментов; товар подключался специалистами продавца/сервиса; продавец является профессиональным участником рынка и имеет договор с сервисной организацией.

Практический вывод: потребительница не обязана закручивать транспортировочные болты, сливать воду и отключать машину. Эти действия выполняет продавец (привлеченный им специалист) в рамках своей обязанности по вывозу.

4.3. Версия 2 (узкая, «компромиссная»): потребитель обязана обеспечить доступ и сохранность, но не выполнять квалифицированные работы

Буквальное прочтение норм не позволяет найти норму «потребитель обязан произвести демонтаж». В то же время на потребителе лежат: обязанность предоставить товар по требованию продавца и за его счет (абз. 6 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1), обязанность обеспечить доступ к товару в согласованное время и обеспечить его сохранность до момента вывоза (по аналогии — ст. 514 ГК РФ об ответственном хранении товара, не принятого покупателем, расходы на такое хранение возмещаются продавцом; п. 3 ст. 514 ГК РФ). Упаковка, если заводская коробка сохранилась и находится у потребителя, обычно выполняется ею самой — это бытовая, а не квалифицированная операция.

Применяется, когда: продавец готов оплатить или возместить расходы на специалиста; упаковка сохранена; демонтаж не требует вмешательства в коммуникации.

Практический вывод: «положите в упаковку» само по себе — не нарушение, если упаковка у потребительницы есть; но это не должно превращаться в обязанность искать упаковку, перекладывать машину, отключать ее и монтировать болты.

4.4. Отдельно об упаковке и товарном виде

Прямого требования к сохранности упаковки при возврате бракованного товара закон не устанавливает: ст. 18 Закона № 2300-1 не ставит реализацию прав в зависимость от упаковки или документов. По аналогии применим подход п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1, где прямо сказано, что отсутствие документа, подтверждающего покупку, «не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца». Условие, обязывающее потребителя вернуть товар только в заводской упаковке, подлежит оценке как ущемляющее права потребителя (п. 1 и 2 ст. 16 Закона № 2300-1).

Практический вывод: отсутствие коробки не является основанием для отказа в приемке товара (п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1) и для задержки возврата денег. Требование продавца упаковать товар является просьбой о содействии, а не юридической обязанностью потребителя.

4.5. Риск повреждения при перевозке и роль транспортировочных болтов

Риск случайной гибели или повреждения имущества несет собственник (ст. 211 ГК РФ), то есть до передачи товара продавцу — потребитель. Однако этот риск смещается, если продавец просрочил исполнение своей обязанности по вывозу: должник отвечает за последствия просрочки (п. 1 ст. 405 ГК РФ), а при просрочке кредитора обязательство не считается просроченным должником (ст. 406 ГК РФ). Вина кредитора учитывается судом при снижении ответственности (ст. 404 ГК РФ).

Отсюда практические следствия: 1. Если перевозку организует продавец — риск повреждения при перевозке (в том числе по причине незакрученных болтов, если специалист продавца их не установил) лежит на продавце; именно поэтому продавец заинтересован выполнить подготовку сам. 2. Если потребитель пове¬ет машину сама по указанию продавца без болтов и товар повредится, возникнет спор о причинах, и продавец может возражать против возврата денег со ссылкой на ст. 476 ГК РФ (повреждения после передачи). Чтобы этого избежать, необходимо письменно зафиксировать, что подготовка (демонтаж, слив, болты, упаковка) продавцом не обеспечена, и что перевозка осуществляется по письменному указанию продавца.

Практический вывод: самовывоз без письменных оговорок — единственная реальная зона риска для потребительницы. Все остальное однозначно решается в ее пользу.

5. Вопрос 3. Должен ли продавец организовать и оплатить специалиста сервиса

5.1. Если установку и подключение выполняли продавец или его сервисный партнер

Тогда подключение — самостоятельная работа (услуга) в рамках договора; обнаружение недостатков в ее результате регулируется ст. 29 Закона № 2300-1, а не только ст. 18. Потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы, соответствующего уменьшения цены, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами (п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1). Демонтаж машины — необходимая часть устранения последствий ненадлежащей работы/возврата товара, поэтому его обязан выполнить продавец.

5.2. Если подключала сама потребительница или сторонний мастер

Прямой обязанности продавца оплатить демонтаж как отдельную услугу в законе нет — здесь работает связка п. 7 ст. 18 (вывоз силами и за счет продавца) и ст. 15, 393 ГК РФ, абз. 7 п. 1 ст. 18, ст. 22 Закона № 2300-1 (расходы — убытки, возмещаемые в 10-дневный срок). Практический итог тот же: продавец либо привлекает специалиста сам, либо возмещает расходы потребителя на привлеченного специалиста.

Практический вывод (обе версии): расходы на отключение, демонтаж, установку транспортировочных болтов и вынос машины подлежат отнесению на продавца. Наиболее надежный вариант — предложить продавцу письменно выбрать: (1) направить своего специалиста в согласованное время; (2) письменно согласовать привлечение специалиста потребителем с гарантией компенсации (в идеале — с авансом или оплатой по счету сервиса напрямую); (3) письменно подтвердить, что продавец не возражает против вывоза без транспортировочных болтов и принимает риск повреждения при перевозке на себя.

6. Дистанционная продажа: дополнительная специфика

- Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом определяются по ст. 18–24 Закона № 2300-1 (п. 5 ст. 26.1 Закона № 2300-1). То есть «упрощенный» порядок отказа от товара надлежащего качества (7 дней / 3 месяца) к бракованному товару не применяется — применяется полный набор прав по ст. 18.
- Удержание продавцом «расходов на доставку от потребителя возвращенного товара» предусмотрено только для случая отказа от **товара надлежащего качества** (п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1). При браке такие удержания неправомерны: потребителю возвращается вся уплаченная сумма, а также возмещаются убытки (включая оплату доставки при покупке, если товар оказался ненадлежащего качества, — по смыслу абз. 7 п. 1 ст. 18 и ст. 22 Закона № 2300-1).
- Договорные условия оферты маркетплейса о самостоятельной подготовке товара потребителем подлежат проверке на соответствие ст. 16 Закона № 2300-1; при ущемлении прав они недействительны независимо от того, согласилась ли потребительница с офертой. Общие правила продажи установлены Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2020

№ 2463 (раздел об особенностях продажи товаров дистанционным способом).

Практический вывод: дистанционный характер покупки не ослабляет позицию потребителя, а добавляет аргумент: продавец находится в другом регионе — налицо основание из абз. 2 п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1, позволяющее потребителю при неисполнении продавцом организ^{❖❖}овать вывоз самостоятельно с последующим возмещением расходов.

7. Сроки, суммы и ответственность продавца при затягивании

Требование	Норма	Срок
Возврат уплаченной суммы / возмещение убытков	ст. 22 Закона № 2300-1	10 дней с даты предъявления требования
Неустойка за просрочку	п. 1 ст. 23 Закона № 2300-1	1 % цены товара за каждый день
Прием товара и проверка качества	п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1	незамедлительно, экспертиза — за счет продавца
Компенсация морального вреда	ст. 15 Закона № 2300-1, п. 45 постановления Пленума ВС РФ № 17	по факту нарушения прав
Штраф	п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1	50 % от суммы, взысканной судом
Освобождение от госпошлины, подсудность по выбору истца	п. 2 подп. 4 ст. 333.36 НК РФ, ст. 17 Закона № 2300-1	—
Жалоба в контролирующий орган	ст. 40, 44 Закона № 2300-1	—

Важный процессуальный нюанс: обязанность вернуть деньги не обусловлена физическим возвратом товара (ст. 22 Закона № 2300-1 исчисляет срок с даты предъявления требования), однако отказ предоставить доступ к товару либо воспрепятствование его вывозу могут быть расценены как просрочка кредитора и учтены судом (ст. 404, 406 ГК РФ). Поэтому не следует

удерживать машину, отказываясь от согласования вывоза, — нужно, наоборот, письменно назначить разумное время и зафиксировать неявку продавца.

8. Оценка рисков и слабых мест позиции потребительницы

1. **Отсутствие письменной фиксации.** Переписка в чате маркетплейса — тоже доказательство, но ее следует сохранить (скриншоты с датами, выгрузка диалога, номера заявок). Если продавец требовал самостоятельной подготовки устно, желательно «продублировать» его требование в чат вопросом: «Прошу подтвердить, что вывоз машины с демонтажом, установкой транспортировочных болтов и упаковкой я должна обеспечить сама и за свой счет».
2. **Самовывоз без оговорок.** Повреждение товара при самостоятельной перевозке без транспортировочных болтов даст продавцу аргумент о повреждении после передачи товара (ст. 476 ГК РФ). Нейтрализуется письменным согласованием с продавцом способа перевозки.
3. **Спор о «технически сложном» статусе и 15 днях.** Актуально только при пропуске 15-дневного срока — тогда потребуется подтверждение существенности недостатка (акт сервиса, экспертиза).
4. **Наличие/отсутствие упаковки.** Не является основанием для отказа в приемке, но продавец может настаивать; риск снимается ссылкой на ст. 18 и ст. 16 Закона № 2300-1.
5. **Зарубежный продавец.** Взыскание может быть затруднено; тогда требования смещаются к владельцу агрегатора (ст. 9 Закона № 2300-1) и к порядку возврата через сервисы маркетплейса.
6. **Отсутствие «единой» позиции Верховного Суда РФ** именно по вопросу демонтажа/транспортировочных болтов: Пленум № 17 таких разъяснений не содержит, нижестоящие суды решают вопрос исходя из буквального смысла п. 7 ст. 18 и принципа добросовестности. Это не делает позицию потребителя слабой, но повышает значение письменных доказательств.

9. Практический алгоритм действий

Шаг 1. Письменное требование продавцу (через чат маркетплейса и на юридический адрес/email). Указать: товар, дефект, дату обнаружения, требование о возврате уплаченной суммы, а также: - требование обеспечить вывоз товара **силами и за счет продавца** (п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1), включая отключение от водопровода, канализации и электросети, слив воды,

установку транспортировочных болтов, упаковку, вынос и погрузку; - указание, что выполнение демонтажа и установки болтов **не входит в обязанности потребителя** и требует специальных навыков; при необходимости продавец привлекает специалиста сервисной службы (ст. 18, 29 Закона № 2300-1); - альтернативное предложение: письменно согласовать привлечение специалиста потребителем с компенсацией расходов продавцом (указать ориентировочную стоимость) — ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 22 Закона № 2300-1; - срок ответа — разумный, например 3 рабочих дня; сообщить, что при неисполнении вывоз будет организован самостоятельно с отнесением расходов на продавца (абз. 2 п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1).

Шаг 2. Предложение даты и времени. Согласиться на конкретную дату с оговоркой: «при условии прибытия экипажа с грузчиками и специалистом, обеспечивающим отключение и подготовку машины к транспортировке, либо при письменном подтверждении возмещения расходов на привлеченного мною специалиста».

Шаг 3. Фиксация при передаче. Фото/видео машины и упаковки, акт (или отметка в накладной курьера) с перечнем переданных принадлежностей (шланги, документы), указанием, что подготовка к транспортировке продавцом не произведена (если так), и с указанием на отсутствие претензий по внешнему виду, кроме производственного дефекта.

Шаг 4. Если продавец не явился/не обеспечил вывоз. Составить акт в свободной форме (с подписью свидетеля, если есть), организовать вывоз и подготовку собственными силами с сохранением чеков, затем предъявить требование о возмещении расходов (ст. 22 Закона № 2300-1, 10 дней).

Шаг 5. Если деньги не возвращены в 10 дней. Направить претензию с расчетом неустойки 1 % в день (ст. 23 Закона № 2300-1), требованием компенсации морального вреда (ст. 15 Закона № 2300-1) и предупреждением о штрафе 50 % по суду (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1). Параллельно — обращение в Роспотребнадзор (ст. 40 Закона № 2300-1).

Шаг 6. Иск. Подается по выбору потребителя (ст. 17 Закона № 2300-1), госпошлина не уплачивается (п. 2 подп. 4 ст. 333.36 НК РФ); к иску — переписка, акт сервиса/экспертиза, чеки на транспортировку и услуги специалиста, расчет неустойки.

10. Итоговые выводы по каждому вопросу

1. **Кто вывозит и оплачивает.** Доминирующая позиция: вывоз крупногабаритной стиральной машины весом более 5 кг обеспечивается

-
- силами и за счет продавца** (п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1; абз. 6 п. 1 ст. 18). Резервная позиция: при отказе продавца потребитель вправе организовать вывоз сама и взыскать расходы как убытки (абз. 7 п. 1 ст. 18, ст. 22 Закона № 2300-1, ст. 15 ГК РФ). В обеих версиях итоговое бремя — на продавце.
2. **Демонтаж, упаковка, транспортировочные болты.** Закон не возлагает на потребителя эти действия. Обязанность обеспечить подготовку товара к транспортировке вытекает из обязанности продавца вывезти товар «силами» (п. 7 ст. 18). Упаковка — бытовая операция, и отсутствие заводской упаковки не лишает потребителя права на возврат (ст. 18 Закона № 2300-1, по аналогии п. 4 ст. 26.1, ст. 16). Условие оферты, обязывающее потребителя выполнить эти работы, ничтожно.
3. **Специалист сервиса.** Если установку/подключение выполнял продавец или его партнер — демонтаж и подготовка входят в обязанность продавца по ст. 29 Закона № 2300-1. Если подключала сама потребительница — расходы на привлеченного специалиста подлежат возмещению как убытки (ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 22 Закона № 2300-1). Продавец не вправе обусловить возврат денег самостоятельной подготовкой товара потребителем.
4. **Риск, который действительно стоит закрыть.** Самовывоз без транспортировочных болтов и без письменной фиксации. Рекомендуется письменно согласовать способ вывоза и распределение ответственности за повреждения при перевозке.
-

Список использованных нормативных источников

1. Гражданский кодекс РФ (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ — ст. 15 (возмещение убытков), 211 (риск случайной гибели), 309, 310 (обязательность исполнения), 393 (убытки от нарушения обязательства), 404, 405, 406 (вина и просрочка кредитора), 469, 470 (качество и гарантия качества), 475 (последствия передачи товара ненадлежащего качества), 476 (ответственность продавца за недостатки), 477 (сроки обнаружения недостатков — <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102039276>), 503 (права покупателя по договору розничной купли-продажи), 514 (ответственное хранение товара, не принятого покупателем). Ст. 460 ГК РФ к настоящему вопросу не относится — она регулирует передачу товара, свободного от прав третьих лиц, и в данной ситуации не применима.
 2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — преамбула, ст. 4, 9 (в ред. Федерального закона от 29.07.2018 № 250-ФЗ, пункты 1.2, 2.1 — владелец агрегатора информации о товарах (услугах)), 10, 12, 13 (п. 6), 15, 16 (п. 1, 2), 17, 18 (п. 1, в том числе абз. 6–11, п. 5, 6, 7), 19, 20–22, 23 (п. 1), 24, 26.1 (п. 4, 5), 29 (п. 1), 40, 44. Тексты в редакции,
-

применимой к правоотношениям: <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102090202>, <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102063518>, <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202308040013> (в том числе в редакции Федерального закона от 04.08.2023 № 420-ФЗ).

3. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ — изменения в Закон РФ «О защите прав потребителей» (в том числе в ст. 18 и 26.1): <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202308040013>.
4. Федеральный закон от 29.07.2018 № 250-ФЗ — введение норм о владельце агрегатора информации о товарах (услугах) в Закон РФ «О защите прав потребителей».
5. Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ и Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ — редакции п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1 о доставке крупногабаритного товара силами продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного ИП, импортера): <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102090202>, <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102039035>.
6. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении Перечня технически сложных товаров» — стиральные машины автоматические.
7. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (в части особенностей продажи товаров дистанционным способом).
8. 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. 45 (компенсация морального вреда).
9. Гражданский процессуальный кодекс РФ — ст. 131, 132 (форма и содержание искового заявления).
10. Налоговый кодекс РФ — п. 2 подп. 4 ст. 333.36 (освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины).