КАК ВЕРНУТЬ КАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР?

Потребитель не вправе вернуть товар надлежащего качества и потребовать возврата уплаченных за него денежных средств просто потому, что он передумал. Вместе с тем при определенных условиях такой товар можно вернуть продавцу, у которого он был приобретен, если товар не подошел вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Исключением являются некоторые непродовольственные товары (например, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, белье), которые не подлежат обмену и возврату по указанным основаниям. Также нельзя вернуть продовольственные товары надлежащего качества ([ст. 502](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD97FA6C86EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3475B4D1989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) ГК РФ; [п. 1 ст. 25](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AF9668FEFD0EE21C61D805D440B79E359114C3476B1DE989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [Перечень](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AFF6683EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3474B4D7989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F), утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

Для возврата непродовольственного товара надлежащего качества рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

***Шаг 1. Убедитесь, что товар отвечает условиям его возврата***

Качественный непродовольственный товар вы можете вернуть, если соблюдены следующие условия ([п. 1 ст. 502](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD97FA6C86EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3475B4DE989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) ГК РФ; [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AF9668FEFD0EE21C61D805D440B79E359114C3476B1DE989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F), [2 ст. 25](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AF9668FEFD0EE21C61D805D440B79E359114C3473B6D2989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Закона N 2300-1; [п. 26](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AFF6683EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3477BED7989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55):

1) с момента приобретения товара прошло не более 14 дней, не считая дня покупки товара. Продавец может установить более длительный срок возврата, поэтому информацию о сроках возврата товара необходимо уточнить у продавца или в документах на товар;

2) приобретенный вами товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца - товарный или кассовый чек, иные документы, подтверждающие оплату товара. В то же время отсутствие указанных документов не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания;

3) на день обращения к продавцу аналогичный товар в продаже у него отсутствует, в связи с чем обмен приобретенного вами товара невозможен.

***Шаг 2. Обратитесь к продавцу для возврата ему товара и получения денежных средств***

Обратиться с заявлением о возврате товара вы можете по месту приобретения товара или в иное место, объявленное продавцом ([п. 26](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AFF6683EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3477BED7989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Правил N 55).

Форма заявления обычно имеется у продавца, и вам необходимо будет только заполнить ее. Как правило, в ней указываются Ф.И.О. покупателя, его адрес, телефон; наименование приобретенного товара; причина его возврата (товар не подошел, а заменить его невозможно из-за отсутствия аналогичного товара у продавца в день обращения за возвратом); требование возвратить уплаченные за товар денежные средства.

Целесообразно составить два экземпляра заявления. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее заявление, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия заявления и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр заявления оставьте себе в подтверждение вашего обращения к продавцу (это может понадобиться, например, в случае судебного спора).

Приложите к заявлению документ (его копию), подтверждающий оплату товара (при наличии).

Верните товар надлежащего качества продавцу и обратите внимание на то, чтобы возврат товара был задокументирован.

Если продавец отказывается принять товар и вернуть деньги, не оформляет ваше обращение документально, вы можете составить заявление сами. В этом случае рекомендуем направить заявление и копию документа об оплате товара (при наличии) заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что также позволит подтвердить обращение к продавцу ([пп. "б" п. 10](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD97F96581EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3477B2DF989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

***Шаг 3. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь в суд***

Вы вправе подать в суд исковое заявление о взыскании денежных средств, уплаченных за товар надлежащего качества, который не подошел вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Также вы можете потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AF9668FEFD0EE21C61D805D440B79E359114C3476B6D3989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F), [п. 1 ст. 17](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AF9668FEFD0EE21C61D805D440B79E359114C3476B7D2989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Закона N 2300-1).

***Справка.*** *Размер госпошлины*

*Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (*[*п. 3 ст. 17*](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AF9668FEFD0EE21C61D805D440B79E35915453F23E792C6C3FEF250BC9EB595F919t3KBF) *Закона N 2300-1;* [*пп. 4 п. 2*](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AFA6081EFD0EE21C61D805D440B79E359114D3273B3DDC79FBBA643BC9FB596F90631347Ft3K3F) *и* [*п. 3 ст. 333.36*](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AFA6081EFD0EE21C61D805D440B79E359114D3273B1DDC79FBBA643BC9FB596F90631347Ft3K3F) *НК РФ).*

При удовлетворении судом ваших требований, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной вам суммы ([п. 6 ст. 13](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72562DD9AF9668FEFD0EE21C61D805D440B79E359114C3474B0D3989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72561D792F46D83EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3476B6D3989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72563D497FE6584EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3474BFDE989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F), [ст. 94](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72563D497FE6584EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3473B3D5989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F), [ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72563D497FE6584EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3473B1D0989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72563D497FE6584EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3473BED4989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72561DD97FC6082EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3477B6D1989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F), [4](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72561DD97FC6082EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3477B7D7989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

***Обратите внимание!***

*Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается (*[*п. 7*](consultantplus://offline/ref=720414BEADB8B0246CD9358EF63DD72561DC94FB6783EFD0EE21C61D805D440B79E359114C3477BED4989AAEB71BB09FAA89F8182D367E3AtDK5F) *Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).*