

## КАК ОБМЕНЯТЬ КАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР?

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный у продавца, у которого был приобретен товар, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Исключением являются некоторые непродовольственные товары, которые не подлежат возврату и обмену по указанным основаниям (например, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, белье). Также нельзя обменять продовольственные товары надлежащего качества ([ст. 502 ГК РФ](#); [п. 1 ст. 25 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#); [Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

Для обмена непродовольственного товара надлежащего качества рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

### ***Шаг 1. Убедитесь, что товар отвечает условиям его обмена***

Качественный непродовольственный товар вы можете обменять, если соблюдены следующие условия ([п. 1 ст. 502 ГК РФ](#); [п. 1 ст. 25 Закона N 2300-1](#); [п. 26 Правил](#), утв. Постановлением N 55):

1) с момента приобретения товара прошло не более 14 дней, не считая дня покупки товара. Продавец может установить более длительный срок, поэтому информацию о сроках обмена 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.

Следующий ваш шаг зависит от того, имеются ли в продаже товары, аналогичные приобретенному, и можно ли обменять товар в день обращения. Поэтому желательно сначала выяснить это у продавца.

### ***Шаг 2А. При наличии аналогичного товара обратитесь к продавцу с заявлением об обмене***

Обратиться с заявлением об обмене товара на аналогичный вы можете по месту приобретения товара или в иное место, объявленное продавцом ([п. 26 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 паспортные данные, адрес, телефон; наименование приобретенного товара; причина его возврата (товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации); требование заменить товар на аналогичный.

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, например товарный или кассовый чек (при наличии).

Вместе с заявлением необходимо передать продавцу товар, который вы хотите обменять. Обратите внимание на то, чтобы возврат товара был задокументирован.

На практике при наличии у продавца аналогичного товара требование об обмене выполняется в день обращения.

Если продавец отказывается принять товар для обмена, 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 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

### ***Шаг 2Б. При отсутствии аналогичного товара обратитесь к продавцу за возвратом денег или за обменом товара при его поступлении***

Если в день вашего обращения аналогичного товара у продавца не оказалось, вы вправе выбрать один из следующих вариантов (п. 1 ст. 502 ГК РФ; п. 2 ст. 25 Закона N 2300-1; п. 26 Правил N 55):

1) вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму. Представьте продавцу заявление о возврате уплаченных за товар денежных средств, приложив к нему документ, подтверждающий оплату товара, или его копию (при наличии). Вместе с заявлением необходимо передать продавцу приобретенный и не подошедший вам товар. Продавец в течение трех дней после возврата вами товара должен вернуть вам деньги;

2) обменять товар на аналогичный при первом поступлении соответствующего товара в продажу. В этом случае вам необходимо заключить с продавцом [соглашение](#) об этом. В соглашении должны быть указаны: дата и место составления соглашения; ваши Ф.И.О., паспортные данные, адрес, телефон; наименование и место нахождения продавца-организации или Ф.И.О., место жительства продавца - индивидуального предпринимателя либо место нахождения его торговой точки, Ф.И.О. лица, действующего от имени продавца; обязательство продавца обменять приобретенный вами товар на аналогичный (с указанием характеристик товара) при поступлении такого товара в продажу, способ уведомления вас о поступлении товара.

Соглашение должно быть подписано вами и продавцом. Если продавцом является организация, то соглашение должно быть скреплено ее печатью (при наличии).

При поступлении аналогичного товара в продажу продавец незамедлительно должен уведомить вас об этом и произвести обмен ранее приобретенного вами товара на новый (п. 2 ст. 25 Закона N 2300-1; п. 26 Правил N 55).

### ***Шаг 3. При неудовлетворении продавцом вашего требования обратитесь в суд с исковым заявлением***

При отказе продавца в обмене товара на аналогичный вы вправе подать в суд исковое заявление с требованием об обязанности продавца обменять товар. Однако заметим, что такие обращения на практике редки, так как обычно потребители заявляют в суд требование о возврате денежных средств за товар (п. 1 ст. 17 Закона N 2300-1).

При рассмотрении дела в суде особое внимание необходимо обратить на то, чтобы, в частности, подтвердить, что вы обращались к продавцу с требованием об обмене товара на

аналогичный в установленный срок и товар, подлежащий обмену, не имеет следов эксплуатации.

Также вы можете потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15 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., то 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 Закона N 2300-1](#); [пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ](#)).*

При удовлетворении судом ваших требований о взыскании денежных сумм, которые не были выплачены продавцом добровольно, суд взыскивает в вашу пользу штраф в размере 50% присужденной вам суммы ([п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1](#); [п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17](#)).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в частности расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ](#); [п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1](#)).

***Обратите внимание!***

*Выплачиваемые гражданам суммы штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015](#)).*



***Полезная информация по вопросу***

Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - [www.mossanexpert.ru](http://www.mossanexpert.ru)

---