

КАК ВЕРНУТЬ ИЛИ ОБМЕНИТЬ ТОВАР, КУПЛЕННЫЙ В КРЕДИТ?

Обнаружив в проданном товаре какие-либо недостатки, потребитель может вернуть его продавцу или заменить на другой. Также потребитель вправе обменять приобретенный недовольственный товар надлежащего качества (за исключением товаров, не подлежащих обмену), если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации ([ст. 18, п. 1 ст. 25](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Эти правила применяются и к товарам, приобретенным в кредит, который может быть предоставлен самим продавцом в виде отсрочки оплаты товара или кредитной организацией (банком) путем предоставления в долг денежных средств для оплаты товара. В последнем случае при возврате или замене (обмене) товара есть некоторые особенности, связанные с исполнением обязательств по кредитному договору ([п. 1 ст. 488, п. 1 ст. 819](#) ГК РФ).

Если вы приобрели товар с использованием потребительского кредита, при его возврате или замене (обмене) рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Внимательно изучите условия кредитного договора

Обратите внимание на наличие в договоре потребительского кредита положения о порядке действий по возврату и замене (обмену) товара, приобретенного в кредит. Так, в нем могут содержаться условия о расторжении договора купли-продажи товара в качестве основания расторжения кредитного договора, о сроке уведомления банка о досрочном возврате суммы кредита ([ч. 4, 9, 10 ст. 5, ст. 11](#) Закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ).

Шаг 2. Предъявите претензию продавцу товара

В претензии по товару четко обозначьте свое требование: об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченных за приобретенный товар денег, о замене (обмене) товара на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на другой аналогичный товар ([ст. ст. 18, 25](#) Закона N 2300-1).

Если вы заявляете требование о возврате денег за товар, укажите в претензии реквизиты банковского (ссудного) счета, на который надлежит перечислить стоимость товара в счет оплаты кредита за него, а в случае возврата некачественного товара - также проценты и иные платежи по договору потребительского кредита. Срок для перечисления возвращаемой суммы - 10 дней со дня предъявления требования ([ст. 22, п. 6 ст. 24](#) Закона N 2300-1).

Целесообразно подготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме рекомендуем направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения ([пп. "б" п. 10](#) Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

При возврате некачественного товара приложите к претензии копии договора потребительского кредита и платежных документов, подтверждающих оплату банку процентов и иных платежей по договору потребительского кредита.

Проверка и экспертиза качества товара проводятся продавцом за его счет. Вы вправе участвовать в проверке, а также присутствовать при проведении экспертизы (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1).

Для участия в проведении проверки качества товара согласуйте с продавцом время и дату ее проведения, у экспертной организации - узнайте время и дату проведения экспертизы.

Шаг 3. Составьте с представителем продавца акт о возврате товара и получите денежные средства за него или другой товар

Акт о возврате товара - для банка основной документ, подтверждающий возврат товара продавцу.

При замене (обмене) товара также получите у продавца документы на новый товар.

При возврате товара без замены (обмена) продавец возвратит вам уплаченную часть стоимости товара (первоначальный взнос) из кассы либо перечислит ее на ваш банковский счет (при оплате банковской картой).

В случае возврата вами некачественного товара проценты и иные платежи по договору потребительского кредита продавец уплатит после получения платежных документов, подтверждающих оплату вами банку процентов и иных платежей по договору потребительского кредита.

В случае если продавец отказывается принять либо обменять товар, переходите к [шагу 5](#).

Обратите внимание!

При возврате товара расторгнутым считается только договор купли-продажи. Поэтому покупателю не следует прекращать платежи по кредиту до расторжения или прекращения действия кредитного договора. Это может повлечь наложение штрафных санкций на покупателя со стороны банка (ст. 811 ГК РФ).

Шаг 4. Обратитесь в банк с заявлением о расторжении или изменении кредитного договора и договора залога (при его наличии)

Содержание заявления в банк определяется следующим:

1) если вы вернули товар, купленный в кредит, без замены (обмена), то в банк представляется заявление о досрочном расторжении кредитного договора, а также договора залога, если таковой был заключен при получении потребительского кредита, в связи с расторжением договора купли-продажи;

2) если вам заменили (обменяли) товар, приобретенный в кредит, то можно просить банк о соответствующем изменении договора потребительского кредита (договора залога - при его наличии).

В первом случае при обращении в банк необходимо:

- представить документы, подтверждающие возврат товара продавцу (акт о возврате товара, претензию о возврате товара);

- вернуть в банк сумму кредита и проценты за фактический срок кредитования;

- запросить справку о полной стоимости кредита, об исполнении кредитного договора и закрытии ссудного счета;

- написать заявление на выдачу денежных средств, если их сумма на банковском (ссудном) счете больше, чем требуется для досрочного погашения суммы кредита.

Следует учитывать, что по общему правилу о досрочном возврате суммы потребительского кредита вы должны предупредить банк не менее чем за 30 календарных дней до даты возврата. Исключение предусмотрено, если с даты получения кредита прошло не более 30 календарных дней. В этом случае вы вправе досрочно вернуть сумму кредита без уведомления. Также более короткий срок уведомления может быть установлен в договоре потребительского кредита ([ч. 3, 4 ст. 11](#) Закона N 353-ФЗ).

При замене (обмене) продавцом товара в банк представляются:

- документы, подтверждающие возврат товара продавцу (акт о возврате товара, претензия о возврате товара);

- документы на новый товар, предоставленный продавцом в порядке замены (обмена), и информация о нем.

Шаг 5. В случае отказа в удовлетворении ваших требований обратитесь с иском в суд

В случае отказа добровольно удовлетворить ваши требования подайте в суд исковое заявление о защите прав потребителя, приложив к нему документы, обосновывающие ваши требования ([ст. 17](#) Закона N 2300-1; [ст. ст. 131, 132](#) ГПК РФ).

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

Суд может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе 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).

Указанный алгоритм применим и в случаях приобретения товара на денежные средства, полученные по договорам займа, заключенным потребителем с микрофинансовыми организациями, кредитными потребительскими кооперативами, сельскохозяйственными кооперативами и ломбардами.



Полезная информация по вопросу

Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - www.mossanexpert.ru
