

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 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 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 ГК РФ; п. п. 1, 2 ст. 25 Закона N 2300-1; п. 26 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 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 возратить 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 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, п. 1 ст. 17 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 Закона N 2300-1; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 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 Закона N 2300-1; п. 46 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, 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!

Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная 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
