Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Как вернуть или обменять 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 непродовольственный товар надлежащего качества (за исключением товаров, не подлежащих обмену), если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации ([ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14), [п. 1 ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100178) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

В случае приобретения товара дистанционным способом потребитель вправе отказаться от него в любое время до передачи товара, а после передачи - в течение семи дней. Но если в момент доставки потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, то срок отказа от него - в течение трех месяцев с момента передачи товара. Нельзя отказаться от товара надлежащего качества, который имеет индивидуально-определенные свойства, если этот товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем ([п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100414) Закона 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100170), [п. 1 ст. 819](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=101487) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467052&dst=100028), [9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467052&dst=100055), [10 ст. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467052&dst=100072), [ст. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467052&dst=100159) Закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ).

**Шаг 2. Предъявите претензию продавцу товара**

В претензии по товару четко обозначьте свое требование, например: об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченных за приобретенный товар денег, о замене (обмене) товара надлежащего качества на аналогичный товар, о замене (обмене) товара ненадлежащего качества на аналогичный товар надлежащего качества с соответствующим перерасчетом покупной цены ([ст. ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=13), [25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100177) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100395), [п. 6 ст. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=95) 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 почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения ([п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100047) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100379) 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 документы, подтверждающие возврат товара продавцу, и получите денежные средства за него или другой товар**

Документ (например, акт или претензия) 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](#P46).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=101457) 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 (например, 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467052&dst=100162), [4 ст. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467052&dst=100163) Закона N 353-ФЗ).

При замене (обмене) продавцом товара в банк представляются:

* документы, подтверждающие возврат товара продавцу (например, акт о возврате товара, претензия о возврате товара);
* документы на новый товар, предоставленный продавцом в порядке замены (обмена), и информация о нем.

Особые правила действуют в случае полного досрочного погашения кредита, при получении которого был заключен договор добровольного страхования (в том числе когда в результате оказанных дополнительных услуг вы стали застрахованным лицом по договору личного страхования). В данном случае на основании вашего заявления вам должна быть возвращена уплаченная страховая премия за вычетом части денежных средств пропорционально времени, в течение которого вы являлись застрахованным лицом. Данное положение применяется при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая ([ч. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467052&dst=116), [12 ст. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=467052&dst=118) Закона N 353-ФЗ).

**Обратите внимание!** Недопустим частичный возврат страховой премии заемщику при полном досрочном исполнении им обязательств по договору потребительского кредита по причине наличия в договоре страхования, заключенном в целях обеспечения исполнения обязательств по такому договору, нескольких страховых рисков (Информационное [письмо](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=390342&dst=100009) Банка России от 13.07.2021 N ИН-06-59/50).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100113) Закона N 2300-1; [ст. ст. 131](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100628), [132](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100643) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365) Закона N 2300-1; [п. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100105) 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 (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100398), [ст. 94](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100453), [ч. 1 ст. 98](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100476), [ч. 1 ст. 100](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100482) ГПК РФ; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100007), [4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100011) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=365114&dst=100012) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:   * [Как потребителю составить и направить претензию исполнителю (продавцу, изготовителю), в том числе о возврате денежных средств?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200274) * [Какие товары нельзя вернуть или обменять?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200328) * [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=219371) * Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - https://mossanexpert.ru/ |  |