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

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

**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, например, 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 по общему правилу нельзя вернуть продовольственные товары надлежащего качества ([ст. 502](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100227) ГК РФ; [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; [Перечень](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100157), утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

Для возврата непродовольственного товара надлежащего качества рекомендуем придерживаться следующего алгоритма. Порядок возврата такого товара, приобретенного покупателем дистанционным способом, в настоящем материале не рассматривается.

**Шаг 1. Убедитесь, что имеются основания для возврата товара**

Качественный непродовольственный товар вы можете вернуть, если соблюдены следующие условия ([п. 1 ст. 502](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100228) ГК РФ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100178), [2 ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100404) Закона N 2300-1):

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.

Кроме того, возврат товара возможен, если вам не была предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре. В этом случае потребитель вправе, в частности, в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков ([п. 1 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100358) Закона N 2300-1).

Таким образом, потребитель по общему правилу не вправе вернуть продавцу качественный товар, бывший в употреблении. Что касается покупки бывшего в употреблении товара, правила его возврата зависят, в частности, от условий его приобретения (с учетом установленных правил продажи таких товаров). Так, приобретенные населением г. Москвы на действующих рынках товары, бывшие в употреблении, обмену и возврату не подлежат ([п. п. 30](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100060), [31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100061) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463; [п. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MLAW&n=96858&dst=100258) Приложения 4 к Правилам, утв. Постановлением Правительства Москвы от 03.07.2001 N 580-ПП; [п. 9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MLAW&n=227154&dst=100414) Постановления Правительства Москвы от 22.05.2007 N 394-ПП).

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

Если товар не подошел вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, обратиться с [заявлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=2453) о возврате товара вы можете по месту приобретения товара или в иное место, объявленное продавцом ([п. 1 ст. 502](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100228) ГК РФ).

Форма заявления обычно имеется у продавца, и вам необходимо будет только заполнить ее. Как правило, в ней указываются данные продавца; фамилия, имя, отчество (при наличии) покупателя, его паспортные данные, 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 фамилии, имени, отчества (при наличии) 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. Как правило, оформляется акт приема-передачи товара, один экземпляр которого остается у потребителя ([п. 1 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100359), [п. 2 ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100404) Закона N 2300-1).

Если продавец отказывается принять товар и вернуть деньги, не оформляет ваше обращение документально, вы можете составить заявление самостоятельно. В этом случае рекомендуем направить заявление и копию документа об оплате товара (при наличии) почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, что также позволит подтвердить обращение к продавцу ([п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100049) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382).

Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований ([п. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100023) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ N 2463).

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

По общему правилу исковое заявление о возврате уплаченных за товар денежных средств подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 руб. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд ([п. 5 ч. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1187), [ст. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100122) ГПК РФ).

Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100105), [п. 1 ст. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100114) Закона N 2300-1).

При этом 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=59) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=11645) и [п. 3 ст. 333.36](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=11647) НК РФ).

В случае удовлетворения судом ваших требований, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере 50% присужденной вам суммы. При наличии оснований размер штрафа может быть уменьшен ([п. 6 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365) Закона N 2300-1; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471848&dst=10574), [2 ст. 333](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471848&dst=10575) ГК РФ; [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).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу 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. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100007) 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).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=187725&dst=100082) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:   * [В каких случаях гражданин вправе отказаться от товара, полученного по договору розничной купли-продажи?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=290875) * [Как вернуть товар, купленный дистанционно?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200215) * [В какой суд и в какой срок обращаться за защитой прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200188) * [Какие товары нельзя вернуть или обменять?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200328) * [Каков порядок налогообложения НДФЛ сумм возмещения судебных расходов?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=214579) * Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - https://mossanexpert.ru/ |  |