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

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

**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](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 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100228) ГК РФ; [п. 1 ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100178) 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, 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 [(требованием)](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=80058) об обмене товара на аналогичный 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; 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) 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=100047) 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 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100229) ГК РФ; [п. 2 ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100404) Закона N 2300-1):

1. возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму. Представьте продавцу [заявление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=3404) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=2367) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100405) Закона N 2300-1).

**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 обязании 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100114) Закона N 2300-1).

Кроме того, вы можете предъявить требование о взыскании с продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100105) Закона N 2300-1).

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](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), [п. 3 ст. 333.36](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=1283) НК РФ).

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.

В случае удовлетворения 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](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).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в частности 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).

**Обратите внимание!** Выплачиваемые гражданам суммы штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. 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:   * [Как вернуть качественный товар?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200225) * [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) * [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/ |  |