**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](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E1C2925B4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D000C7b8E) ГК РФ; [п. 1 ст. 25](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E3C697584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D305C7b7E) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [Перечень](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D46ECC0975E4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D100C7bEE), 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](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E1C2925B4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D000C7b7E) ГК РФ; [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E3C697584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D305C7b7E), [2 ст. 25](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E3C697584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D602C7bBE) Закона N 2300-1; [п. 26](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D46ECC0975E4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D20AC7bEE) 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](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D46ECC0975E4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D20AC7bEE) 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 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 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) почтой с уведомлением и описью вложения, что также позволит подтвердить обращение к продавцу ([пп. "б" п. 10](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0E41E6C6945B4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D206C7b6E) 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](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E3C697584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D302C7bAE), [п. 1 ст. 17](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E3C697584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D303C7bBE) Закона N 2300-1).

***Справка.*** *Размер госпошлины по искам о защите прав потребителей*

*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*](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E3C697584BD39A6F64410E30E817BEF0942BC9bEE) *Закона N 2300-1;* [*пп. 4 п. 2*](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47EDC594514BD39A6F64410E30E817BEF0942F9616D6C0b7E) *и* [*п. 3 ст. 333.36*](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47EDC594514BD39A6F64410E30E817BEF0942F9616D6C0b5E) *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](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D47E3C697584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D104C7bAE) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0E45E4CF9C5D4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D302C7bAE) 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](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D44E4C195584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D10BC7b7E), [ст. 94](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D44E4C195584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D607C7bCE), [ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D44E4C195584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D605C7b9E), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0D44E4C195584BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D60AC7bDE) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0E4FE1C7915C4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D202C7b8E), [4](consultantplus://offline/ref=D6467F1ECD3D6C44C8B37A2A3A3B478D0E4FE1C7915C4BD39A6F64410E30E817BEF0942F9710D203C7bEE) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).