**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=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A5E879523366A1F714D63E489304811C265AB50992D12EF53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) ГК РФ; [п. 1 ст. 25](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A57809327366A1F714D63E489304811C265AB50992E17E053072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [Перечень](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9B578B902E366A1F714D63E489304811C265AB50992C12E953072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J), 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=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A5E879523366A1F714D63E489304811C265AB50992D12E053072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) ГК РФ; [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A57809327366A1F714D63E489304811C265AB50992E17E053072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J), [2 ст. 25](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A57809327366A1F714D63E489304811C265AB50992B10EC53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) Закона N 2300-1; [п. 26](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9B578B902E366A1F714D63E489304811C265AB50992F18E953072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) 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=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9B578B902E366A1F714D63E489304811C265AB50992F18E953072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) Правил N 55).

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 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) заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что также позволит подтвердить обращение к продавцу ([пп. "б" п. 10](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A58869721366A1F714D63E489304811C265AB50992F14E153072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) 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=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A57809327366A1F714D63E489304811C265AB50992E10ED53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J), [п. 1 ст. 17](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A57809327366A1F714D63E489304811C265AB50992E11EC53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) 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](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A57809327366A1F714D63E489304811C265AF59927B41AC0D5E7C640607A487B28318IFz5J) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9C5C809627366A1F714D63E489304811C265AB519F2B15E30C0239331506A487B08104F7ADDDIAz6J) и [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9C5C809627366A1F714D63E489304811C265AB519F2B17E30C0239331506A487B08104F7ADDDIAz6J) НК РФ).

В случае удовлетворения 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=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9A57809327366A1F714D63E489304811C265AB50992C16ED53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DE9B5F8B9823366A1F714D63E489304811C265AB50992E10ED53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) 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, почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9B5781902F366A1F714D63E489304811C265AB50992C19E053072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J), [ст. 94](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9B5781902F366A1F714D63E489304811C265AB50992B15EB53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J), [ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9B5781902F366A1F714D63E489304811C265AB50992B17EE53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DC9B5781902F366A1F714D63E489304811C265AB50992B18EA53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DE915A839522366A1F714D63E489304811C265AB50992F10EF53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J), [4](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DE915A839522366A1F714D63E489304811C265AB50992F11E953072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) 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](consultantplus://offline/ref=1D07A76E2DF804848FEB228525C8AC86DE9059849223366A1F714D63E489304811C265AB50992F18EA53072C224D0AA79BAE8318EBAFDFA4IDz7J) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).