**КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ ВПРАВЕ ТРЕБОВАТЬ ПРОДАВЕЦ**

**ПРИ ВОЗВРАТЕ ИЛИ ОБМЕНЕ ТОВАРА?**

При возврате или обмене товара продавец вправе потребовать от потребителя документы, подтверждающие оплату (например, товарный или кассовый чек), документ, удостоверяющий личность, а также копии кредитного договора и платежные документы по нему, если товар приобретен за счет потребительского кредита.

По общему правилу договор купли-продажи между продавцом и потребителем считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара ([ст. 493](consultantplus://offline/ref=8B9EC04822FA04A5AA50B48D6471EC3201EF30A1651227FB813531D2E0DDAF46A465D836EE2286933E92F79309497670C555F64024D4380CuFm5K) ГК РФ).

Утрата подтверждающего документа не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя о возврате или обмене товара. В подтверждение заключения договора купли-продажи и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания ([п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=8B9EC04822FA04A5AA50B48D6471EC3201EF33AF641227FB813531D2E0DDAF46A465D836EE2286993E92F79309497670C555F64024D4380CuFm5K), [п. 1 ст. 25](consultantplus://offline/ref=8B9EC04822FA04A5AA50B48D6471EC3201EF33AF641227FB813531D2E0DDAF46A465D836EE22839A3F92F79309497670C555F64024D4380CuFm5K) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если потребителю возвращаются деньги, продавец вправе потребовать от него предъявления документа, удостоверяющего его личность ([п. 2](consultantplus://offline/ref=8B9EC04822FA04A5AA50B48D6471EC3203E932AD681127FB813531D2E0DDAF46A465D836EE22879B3A92F79309497670C555F64024D4380CuFm5K) Указания Банка России от 07.10.2013 N 3073-У; [п. 6.1](consultantplus://offline/ref=8B9EC04822FA04A5AA50B48D6471EC3200ED32AB641327FB813531D2E0DDAF46A465D836EE22879C3E92F79309497670C555F64024D4380CuFm5K) Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У).

Дополнительные документы потребуются при возврате денег за некачественный товар, приобретенный за счет потребительского кредита (займа). В этом случае продавец должен не только возвратить вам уплаченные за товар денежные средства, но и возместить проценты и иные платежи, уплаченные по кредитному договору (договору займа). Для этого следует представить продавцу копию указанного договора и платежные документы, подтверждающие оплату процентов и иных платежей по нему ([п. 6 ст. 24](consultantplus://offline/ref=8B9EC04822FA04A5AA50B48D6471EC3201EF33AF641227FB813531D2E0DDAF46A465D83EEB29D3CB78CCAEC045027B70D349F643u3m3K) Закона N 2300-1).