

Как поменять или вернуть изделие?

ОБМЕН (ВОЗВРАТ) ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

В соответствии со ст.502 Гражданского кодекса РФ, ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 и п.26 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55, потребитель вправе **в течение 14 дней** (не считая дня покупки) **обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар.**

Аналогичным товаром является имеющийся в продаже у продавца товар с **идентичным целевым назначением**, отличающийся от приобретенного изделия другими размером, формой, фасоном или расцветкой.

Возврат товара надлежащего качества осуществляется только при отсутствии у продавца аналогичного товара, необходимого для обмена в день обращения потребителя.

По согласованию с потребителем обмен товара на аналогичный может быть осуществлен при его поступлении в продажу. В случае разницы в цене при обмене товаров производится перерасчет с доплатой (возвратом) денежных средств.

Обмен (возврат) товара надлежащего качества осуществляется покупателем по его письменному заявлению с указанием требования, фамилии, имени, отчества, адреса, паспортных данных.

Обмен (возврат) товара осуществляется только при соблюдении **ВСЕХ указанных ниже требований** в момент предъявления изделия продавцу:

- товар не был в употреблении (отсутствуют признаки использования);
- сохранены товарный вид изделия, все ярлыки (в том числе КИЗ) по месту крепления, потребительские свойства товара (изделие не подвергалось никакому изменению, в том числе в части длины рукавов, шлевок для пояса или фурнитуры; в изделии не должно быть недостатка вследствие нарушения правил хранения, транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы);
- представлено подтверждение приобретения товара у продавца (товарный чек, документы об оплате, др.).

В обмене (возврате) товара может быть отказано при несоблюдении хотя бы одного из указанных выше требований в момент предъявления изделия продавцу.

В случае отсутствия у продавца необходимого для обмена аналогичного товара, при условии соответствия, предъявленного продавцу изделия, всем указанным выше требованиям, **денежные средства возвращаются на расчетный счет покупателя в течение 10 рабочих дней с даты передачи товара.**

ОБМЕН (ВОЗВРАТ) ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, ПРИОБРЕТЕННОГО В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ

В соответствии со ст.26¹ Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1 и Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007г. №612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 (Семь) дней.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид (ярлыки, КИЗ, упаковка и др.), потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. При отказе потребителя от товара (возврате товара) продавец возвращает уплаченную за товар сумму, за исключением расходов на доставку возвращенного товара, не позднее чем через 10 (Десять) рабочих дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Денежные средства возвращаются на расчетный счет покупателя в течение 10 рабочих дней с даты передачи товара.

ОБМЕН (ВОЗВРАТ) ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА ПРИ ОПЛАТЕ ЗА СЧЕТ КРЕДИТА БАНКА, ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЙ

КРЕДИТ БАНКА

При обмене (возврате) товара с полной или частичной оплатой за счет кредита банка потребитель сначала обращается к продавцу для документального подтверждения обмена (возврата) изделия, а затем оформляет в банке изменение сведений по кредитному договору, так как обмен (возврат) товара не изменяет (не прекращает) автоматически обязательства заемщика перед банком по предоставленному кредиту.

При возврате продавцу полностью оплаченного за счет кредитных средств товара денежные средства возвращаются только в безналичном порядке на текущий кредитный счет покупателя в банке. Если приобретаемый за счет кредита банка товар частично оплачен наличными, то при возврате изделия **денежные средства возвращаются наличными в пределах внесенной в кассу продавца суммы**, остальная часть стоимости товара возвращается в безналичном порядке. Тот же порядок расчета с покупателем распространяется на случаи обмена товара на аналогичный меньшей стоимости. В случае если при обмене товара на аналогичный меньшей стоимости подлежащие возврату покупателю в виде разницы в стоимости товаров денежные средства превышают сумму внесенных в кассу продавца наличных, сумма превышения возвращается в безналичном порядке. При обмене товара, оплаченного за счет кредита банка, на аналогичное изделие большей стоимости покупатель самостоятельно доплачивает продавцу разницу в стоимости товаров.

ПЛАТЕЖНАЯ КАРТА

Товар может быть оплачен покупателем безналичными денежными средствами с использованием платежной карты. Оплата за товар с использованием платежной карты осуществляется в соответствии с договором эквайринга, заключенным между продавцом и кредитной организацией. Договором эквайринга устанавливаются правила безналичных расчетов при использовании платежных карт, включая порядок возврата денежных средств плательщику в случае обмена товара на аналогичный меньшей стоимости или возврата изделия продавцу (п.1.8 Положения ЦБ РФ от 24.12.2004г. №266-П).

Оплата товара с использованием платежной карты осуществляется только ее держателем - тем лицом, на имя которого оформлен счет в банке и выпущена (эмитирована) карта. При проведении любых операций с платежной картой, в том числе по оплате товара или возврату денежных средств, предъявитель платежной карты идентифицируется на предмет совпадения с ее законным держателем. **Не допускается проведение операций с платежной картой, если она предъявляется не ее законным держателем!**

Для возврата денежных средств в случае обмена (возврата) товара, оплаченного с использованием платежной карты, ее **держателю необходимо лично предоставить ту же платежную карту с документами об оплате после оформления у продавца обмена (возврата) изделия.**

При обмене (возврате) оплаченного с использованием платежной карты товара в течение дня покупки продавец осуществляет отмену операции по оплате изделия. При обмене (возврате)

оплаченного с использованием платежной карты товара не в день покупки продавец осуществляет операцию по возврату денежных средств держателю в соответствии с договором эквайринга, заключенным между продавцом и кредитной организацией. При обмене (возврате) оплаченного с использованием платежной карты изделия перечисление денежных средств продавцом осуществляется на тот же счет, с которого была осуществлена первоначальная оплата товара.

При оплате одного товара разными платежами с использованием одной или нескольких платежных карт возврат денежных средств в случае обмена (возврата) изделия осуществляется также отдельными платежами на те же платежные карты, при этом денежные средства возвращаются держателю использованной при оплате товара платежной карты в размере, не превышающем сумму осуществленного им в счет оплаты товара платежа.

При обмене (возврате) товара, оплаченного частично наличными, частично с использованием платежной карты, денежные средства возвращаются в той же пропорции, в какой они были внесены при оплате товара. Возврат денежных средств в этом случае полностью наличными или только в безналичном порядке не допускается.

Возврат денежных средств за оплаченный в безналичном порядке товар осуществляется в безналичном порядке, за оплаченный наличными денежными средствами товар – из кассы продавца наличными.

Возврат наличных денежных средств осуществляется на основании письменного заявления покупателя с указанием его фамилии, имени, отчества, адреса, паспортных данных при предъявлении паспорта (Письмо УФНС России по г. Москве от 28 мая 2010г. №17-15/056421, Письмо УФНС России по г. Москве от 26 декабря 2006г. №22-12/115771).

Порядок зачисления денежных средств на счет держателя платежной карты определяется внутрибанковскими правилами кредитных организаций (банка-эквайера и банка-эмитента) (Письмо ЦБ РФ от 01 августа 2011г. №112-Т, Официальное разъяснение ЦБ РФ от 28 сентября 2009г. №34-ОР, Письмо УФНС России по г. Москве от 15 сентября 2008г. №22-12/087134, Письмо УМНС России по г. Москве от 2 апреля 2003г. №29-12/17931, Письмо УМНС России по г. Москве от 13 августа 2003г. №29-12/44313).

Отдельные частные случаи расчета с покупателем при обмене (возврате) оплаченного им в безналичном порядке товара (например, полностью погашен кредит банка, утрачена платежная карта и т.п.) разрешаются индивидуально согласно установленной банком-кредитором и/или банком-эмитентом процедуры.