КАК ВЕРНУТЬ ИЛИ ОБМЕНЯТЬ ТОВАР, КУПЛЕННЫЙ В КРЕДИТ?

Обнаружив в проданном товаре какие-либо недостатки, потребитель может вернуть его продавцу или обменять на другой ([ст. 18](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A23E9DF28D9375F8C0CFF34E9A0017482C4A11CB4E16D34DA804Cz0JDH) Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Если приобретенный товар надлежащего качества не подошел по внешним признакам, то потребитель вправе обменять его на другой аналогичный товар ([ст. 25](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A23E9DF28D9375F8C0CFF34E9A0017482C4A11CB4E16D34DA804C09C6132Fz7J6H) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Эти правила применяются и к товарам, приобретенным на денежные средства, полученные в банках по договорам потребительского кредита. Однако тут есть отдельные нюансы, связанные с тем, что по договору потребительского кредита между потребителем и банком приобретаемый товар находится в залоге у банка до момента погашения кредита потребителем. Соответственно, все действия по распоряжению этим товаром должны быть согласованы с банком.

При возврате, замене или обмене товара, купленного в кредит, во избежание каких-либо негативных последствий со стороны банка, в том числе претензии о нарушении договора потребительского кредита, потребителю необходимо придерживаться следующего алгоритма.

***Примечание.*** *Указанный алгоритм применим и в случаях приобретения товара на денежные средства, полученные по договорам займа, заключенным потребителем с микрофинансовыми организациями, кредитными потребительскими кооперативами, сельскохозяйственными кооперативами и ломбардами.*

***Шаг 1. Внимательно изучите условия договора с банком и договора о залоге товара.***

Зачастую в них указываются положения и порядок действий по возврату и обмену товара, приобретенного в кредит. Обратите внимание на индивидуальные условия договора потребительского кредита.

***Шаг 2. Предъявите*** [***претензию***](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A3FE9D828D937598509FE30E7FD0B7CDBC8A3z1JBH) ***к продавцу товара.***

В претензии к продавцу товара, приобретенного в кредит, четко обозначьте свое требование: о расторжении договора купли-продажи и возврате товара, о замене товара на товар этой же марки или об обмене на другой аналогичный товар.

В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного за счет потребительского кредита, укажите в претензии также требование о возмещении уплаченных процентов и иных платежей по договору потребительского кредита ([п. 6 ст. 24](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A23E9DF28D9375F8C0CFF34E9A0017482C4A11CB4E16D34DA8044z0JCH) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Претензия составляется в двух экземплярах, на одном из которых представитель магазина должен проставить свою подпись о получении претензии, а также по возможности печать юридического лица. Кроме того, целесообразно направлять претензию по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении, в том числе если продавец отказывается получить претензию лично.

Если вы заявляете требование о расторжении договора купли-продажи и возврате товара, то в претензии необходимо указать реквизиты банковского (ссудного) счета, на который надлежит перечислить стоимость товара в счет оплаты кредита за него, а в случае возврата некачественного товара - также проценты и иные платежи по договору потребительского кредита. Срок для перечисления возвращаемой суммы - 10 дней со дня предъявления требования ([ст. 22](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A23E9DF28D9375F8C0CFF34E9A0017482C4A11CB4E16D34DA804C09C61121z7JBH) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

В случае возврата некачественного товара приложите к претензии копии договоров потребительского кредита и залога. После получения из банка предоставьте продавцу справку о полной стоимости кредита и платежные документы, подтверждающие оплату банку процентов и иных платежей по договору потребительского кредита.

Проверка и экспертиза качества товара проводятся продавцом за его счет ([п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A23E9DF28D9375F8C0CFF34E9A0017482C4A11CB4E16D34DA804C09C6132Bz7JCH) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Получите согласие продавца на обмен или замену товара.

***Шаг 3. Составьте совместно с представителем продавца*** [***акт***](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A3FE9D828D93758880DF036E7FD0B7CDBC8A3z1JBH) ***о возврате товара и получите денежные средства за товар.***

Акт о возврате товара - для банка основополагающий документ, подтверждающий возврат товара продавцу.

Часть стоимости товара (первоначальный взнос), уплаченную покупателем, продавец возвращает из кассы либо перечисляет на банковский счет покупателя (при оплате банковской картой).

В случае возврата некачественного товара проценты и иные платежи по договору потребительского кредита продавец уплачивает потребителю после получения платежных документов, подтверждающих оплату потребителем банку процентов и иных платежей по договору потребительского кредита.

***Обратите внимание!***

*При возврате товара расторгнутым считается только договор купли-продажи. Поэтому покупателю не следует прекращать платежи по кредиту до расторжения или прекращения действия кредитного договора. Это может повлечь наложение штрафных санкций на покупателя со стороны банка (*[*ст. 811*](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A23E9DF28D9375C8504F435EAA0017482C4A11CB4E16D34DA804C09C7162Dz7J9H) *ГК РФ).*

***Шаг 4. Обратитесь в банк.***

**4.1. Общий порядок возврата кредита в случае возврата товара продавцу**

Если вы заявляете требование о расторжении договора купли-продажи товара, купленного в кредит, то представляете в банк заявление на досрочное расторжение кредитного договора и договора залога в связи с существенным изменением обстоятельств ([п. 1 ст. 451](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A23E9DF28D9375F8C05FF38EAA0017482C4A11CB4E16D34DA804C09C4132Bz7JAH) ГК РФ), то есть в связи с расторжением договора купли-продажи между продавцом и покупателем.

В этом случае при обращении в банк необходимо:

- представить документы, подтверждающие возврат товара продавцу (акт о возврате товара, претензию о возврате товара);

- вернуть в банк сумму кредита и проценты за фактический срок кредитования;

- запросить справку о полной стоимости кредита, об исполнении кредитного договора и закрытии ссудного счета;

- написать заявление на выдачу денежных средств, если их сумма на банковском (ссудном) счете больше, чем требуется для досрочного погашения суммы кредита ([п. 5 ст. 24](consultantplus://offline/ref=254393F9504B8F78441A23E9DF28D9375F8C0CFF34E9A0017482C4A11CB4E16D34DA804C09C61628z7JCH) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

***Обратите внимание!***

*Банк обязан выдать разницу наличными деньгами из кассы без открытия каких-либо дополнительных счетов или взыскания комиссий.*

**4.2. Упрощенный порядок возврата кредита в случае возврата товара продавцу**

Если с даты получения кредита прошло не более тридцати дней, вы вместо расторжения договора потребительского кредита вправе досрочно вернуть в банк сумму кредита. В этом случае при обращении в банк необходимо представить заявление о досрочном возврате суммы потребительского кредита.

**4.3. Замена предмета залога в случае замены (обмена) товара**

Если вы заявляете требование о замене ненадлежащего товара или обмене надлежащего товара, купленного в кредит, то в банк представляются:

- документы, подтверждающие возврат товара продавцу (акт о возврате товара, претензия о возврате товара);

- документы на новый товар, предоставленный продавцом в порядке замены (обмена), и информация о нем. Эту информацию банк заносит в кредитное дело и по сути изменяет договор потребительского кредита и договор залога в части предмета залога на новый товар.