



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Кировской области
(Управление Роспотребнадзора по Кировской области)

ПОКУПАЕМ ОБУВЬ
(памятка для потребителей)

Киров
2009

СОДЕРЖАНИЕ:

№ п/п		стр.
1	Выбор магазина и фирмы-изготовителя.	3
2	Правила предоставления информации и документации на обувь.	3
3	Приобретая обувь, Вам необходимо обратить внимание на следующие моменты.	3
4	Товар оказался некачественным и непригодным для эксплуатации.	5
5	Вы уже согласились на ремонт.	5
6	Гарантийный срок на товар еще не истек...	6
7	Права и типичные ошибки потребителя при возникновении неисправности товара во время гарантийного срока.	6
8	Алгоритм действий для восстановления своих прав.	8

1. Выбор магазина и фирмы-изготовителя.

При выборе фирмы - изготовителя предпочтение лучше отдавать изготовителю, который давно присутствует на рынке продаж, предоставляет сведения о своем предприятии, т.е. маркирует свою продукцию в соответствии с требованиями государственных стандартов. С отзывами о той или иной фирме или о конкретном товаре можно ознакомиться в сети «Интернет».

Предпочтительнее совершать покупки в стационарных и специализированных магазинах. Купив товар на рынке, в уличном киоске, с машины, потребитель рискует уже на следующий день не увидеть продавца на этом месте. Стационарность, удобство для выбора покупки, привлекательность салона, статус торгового центра, если отдел в торговом центре, подтверждает потребителю, что собственник салона пришел в этот бизнес всерьез и надолго.

2. Правила предоставления информации и документации на обувь.

Прежде чем купить товар, обязательно поинтересуйтесь, у кого Вы его покупаете. В соответствии со ст. 9 «Закона о защите прав потребителей» продавец обязан предоставить потребителю сведения о наименовании своей организации (магазина), ее местонахождение и режим работы, размещая указанную информацию на своей вывеске. Продавец – индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если данной информации Вы не нашли, попытайтесь выяснить у сотрудников полное наименование и юридический адрес организации.

В случае, если никакой информации Вы не получили, лучше обойти стороной данную торговую точку.

3. Приобретая обувь, Вам необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. При выборе товара требуйте предоставить Вам всю необходимую и достоверную информацию о нем и о производителе;

Качественный товар должен иметь:

- информацию о наименовании предприятия изготовителя, его местонахождении на русском языке;

- памятку по правилам и условиям эффективной и безопасной эксплуатации обуви на русском языке;

- сертификат соответствия (на детскую обувь) или декларацию о соответствии (на обувь взрослого ассортимента) Госстандарта России, санитарно-эпидемиологическое заключение.

2. По Вашему требованию продавец должен, кроме письменной информации (памятка по эксплуатации), предоставить Вам исчерпывающую устную информацию о потребительских свойствах и условиях эксплуатации приобретаемой обуви. Также лицо, осуществляющее продажу, должно проверить в Вашем присутствии качество товара. Нужно внимательно осмотреть обувь на наличие дефектов внешнего вида, обязательно примерить обе полупары. Для этой цели торговые залы должны быть оснащены банкетками или скамейками, подставками, зеркалами. Обувь должна быть удобной, Вы не должны испытывать дискомфорт при ходьбе.

При передаче обуви покупателю одновременно передаются:

- кассовый чек;

- памятка по правилам и условиям эффективного и безопасного использования обуви;

- при наличии гарантии – гарантийный талон.

4. Товар оказался некачественным и непригодным для эксплуатации.

Согласно ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (продавец) вправе устанавливать на обувь гарантийный срок – период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка, продавец обязан удовлетворить требования покупателя.

Если дефекты обнаружены в период гарантийного срока носки, покупателю нужно обратиться в магазин по месту покупки. Написать заявление на имя руководителя торгового предприятия в 2-х экземплярах с изложением характера выявленных дефектов и своих требований. При необходимости проведения экспертизы обуви, организует экспертизу продавец. В случае подтверждения дефектов производственного характера в обуви Вы вправе выбрать из следующего:

- безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- замена на товар аналогичной модели;
- замена на такой же товар другой модели с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжение договора купли - продажи (т.е, вернуть в магазин некачественный товар, получив назад деньги).

Помните! продавец вправе только предложить Вам один из вариантов, но не настаивать на нем.

Подчеркиваем: именно ВЫ выбираете из этих пяти возможностей, а не продавец!

Если дефекты обуви выявлены по истечении гарантийного срока носки, установленного изготовителем (продавцом), но в пределах до 2-х лет с момента покупки, согласно п.5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе предъявить продавцу требования о замене, ремонте или расторжении договора купли-продажи, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (сам обратится в экспертизу).

В случае необоснованного отказа, можно обратиться в суд с исковым заявлением по месту Вашего жительства, по месту нахождения продавца, либо месту покупки товара. Отсутствие у покупателя кассового или товарного чека, удостоверяющих факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

5. Вы уже согласились на ремонт.

В большинстве случаев, при обращении покупателя по поводу возврата некачественной обуви, продавец предлагает произвести ремонт, но после проведенного ремонта дефекты зачастую проявляются вновь.

Поэтому, если Вы носили обувь непродолжительное время и выявились критические пороки (отклейка подошвы, выступающие механические крепители, неустойчивость покрытия кож, морщины и складки на подкладке и другие пороки, при наличии которых невозможно использовать изделие по назначению. ГОСТ 28371-89 «Обувь. Определение сортности»), в этом случае лучше потребовать расторжения договора купли-продажи.

Если все же Вам произвели ремонт и обувь вновь вышла из строя, Вы вправе вновь обратиться в магазин по месту покупки с заявлением.

6. Гарантийный срок на обувь еще не истек, обувь вышла из строя, а продавец говорит, что Вам необходимо за свой счет произвести экспертизу товара.

Вас обманывают! В течение гарантийного срока, если в товаре выявлены дефекты проверку качества и экспертизу (в случае необходимости) обязан провести продавец, за свой счет.

Обувь (сапоги, полусапоги, ботинки, туфли летние) являются сезонным товаром. Для исчисления сроков предъявления претензии по качеству сезонных товаров, исходя из климатических условий, распоряжением Администрации Кировской области от 13.04.2000г. № 440, установлены следующие сроки наступления сезонов:

- зимнего – с 26 октября по 25 марта;
- весеннего – с 26 марта по 25 мая;
- летнего – с 26 мая по 31 августа;
- осеннего – с 1 сентября по 25 октября.

Гарантийный срок на товар исчисляется со дня передачи товара потребителю, для сезонной обуви эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона.

8. Права и типичные ошибки потребителя при возникновении неисправности обуви во время гарантийного срока.

Наиболее распространенным нарушением является ограничение права выбора одного из Ваших требований в случае предъявления претензии к продавцу: при обращении в магазин потребителю обычно отказывают в замене товара, возврате денежных средств, предлагая вместо удовлетворения этих требований отремонтировать товар. Понятно, что для магазина ремонт один из менее затратных способов удовлетворить претензии по качеству товара, но не всегда ремонт бывает целесообразен и выгоден для Вас. Не каждый потребитель хочет иметь товар, который, проносив 1-2 недели, требует ремонта, и тем более не доставляет удовольствия периодическое обращение в мастерские по ремонту с целью устранения недостатков. Согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» в случае, если Вы приобрели обувь, в котором выявились недостатки в процессе эксплуатации, неоговоренные при покупке данного товара, Вы имеете право требовать:

Безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

Соразмерное уменьшение покупной цены данной обуви;

Замену на товар аналогичной модели;

Замены на такой же товар другой модели с соответствующим перерасчетом покупной цены;

Отказаться от исполнения договора купли-продажи с возвратом уплаченной денежной суммы.

Поэтому, если Вы не согласны обращаться в мастерские по ремонту обуви за устранением недостатков, можете не следовать инструкциям продавца, а выбрать любое, данное вам законом право.

При возврате товара проследите об отметке приема в Вашем экземпляре заявления, т.к. на рассмотрение заявления и дачу Вам ответа статьями 21,22 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлены следующие сроки:

- *замена товара -7 дней;

- *при необходимости дополнительной проверки качества – 20 дней;

- *возврат денег – 10 дней;

За нарушение предусмотренных указанными статьями сроков, а также за невыполнение требований потребителя, продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Помните, за сохранность Вашего товара при сдаче его продавцу несет ответственность продавец.

Между тем, многие отказы в удовлетворении просьб покупателей не имеют под собой никакой юридической основы. Очень часто продавец отказывает потребителю в проверке качества товара. Согласно ст.18 закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе присутствовать на этой проверке.

Если между Вами и продавцом возник спор о причинах возникновения недостатка товара (продавец выдал заключение, с которым вы не согласны) продавец обязан провести экспертизу за свой счет. Потребитель вправе присутствовать на экспертизе. Если в результате экспертизы установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не несет ответственности, расходы на проведение экспертизы товара лягут на Ваши плечи.

При обнаружении производственного дефекта, Вы вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

09. Алгоритм действий для восстановления своих прав.

Решив защищать свои права, первое, что Вам нужно будет сделать - это обратиться к продавцу и сообщить ему о выявившихся недостатках. Если на Ваше устное замечание продавец не реагирует, то самым правильным шагом в защиту своих прав - будет составление претензии на имя продавца. Претензия должна составляться в двух экземплярах. Один образец передается продавцу, а на другом продавец должен сделать отметку о принятии претензии. Если продавец отказывается принять претензию, то Вам необходимо отправить данную претензию по почте заказным письмом с уведомлением. Если ответа не последовало или ответ Вас не устраивает, Вы в праве обратиться в суд с исковым заявлением.

©2009, Управление Роспотребнадзора по Кировской области
Составители: Отдел защиты прав потребителей
Главный специалист-эксперт Соколова Л.В.

Ответственный за выпуск: Никитинская Л. Г.
Редактор: Сенников А.И.