

Консультационный центр для потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия» информирует:

**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ
ПРИ ПОКУПКЕ ОБУВИ**

Как правильно выбрать обувь

При выборе обуви необходимо руководствоваться не только ее внешним видом, но практичностью и удобством. Для эффективного использования обувь следует правильно подбирать по размеру, полноте и носить в соответствии с сезоном, правильно за ней ухаживая.

При покупке следует тщательно осмотреть обувь. Полупары должны быть одинаковыми по размеру, структуре и цвету материалов, без пятен, складок и морщин. Одноименные детали должны иметь одинаковую плотность, форму и размер. Обувь не должна иметь следов эксплуатации: потертостей ходовой поверхности, царапин, заломов.

Если продавец работает с применением контрольно-кассовой техники, вместе с обувью покупателю должен быть передан **кассовый чек**. В случае если он не отражает информацию о наименовании товара, его артикуле, то должен быть выдан **товарный чек**, в котором такая информация будет указана. В случае, когда продавец работает без контрольно-кассового аппарата, покупателю должен быть выдан только товарный чек.

**Права потребителя
при обнаружении недостатков в обуви**

Если в обуви обнаружены недостатки (которые не были оговорены продавцом при покупке), потребитель имеет право предъявить продавцу, изготовителю (уполномоченной ими организации или индивидуальному предпринимателю) либо импортеру¹ **одно** из следующих требований:

- о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- о замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение **семи дней**** со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение **двадцати дней**.

- о соразмерном уменьшении покупной цены;
- об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы;

Эти два требования подлежат удовлетворению в течение **десяти дней** со дня их предъявления.

- о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.

Данное требование подлежит удовлетворению **незамедлительно** (то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа (не должен превышать 45 дней)).

При этом потребитель вправе потребовать также полного **возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Объем прав потребителя и порядок его действий различаются в зависимости от того, был ли установлен на обувь гарантийный срок.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. В соответствии с Постановлением Правительства Республики Мордовия от 09.03.2011 г. № 71 сроки **наступления сезонов** для исчисления гарантийных сроков сезонных товаров на территории республики Мордовия определены следующим образом:

- с 15 марта - весенний сезон;
- с 1 мая - летний сезон;
- с 1 сентября - осенний сезон;
- с 1 ноября - зимний сезон.

Если гарантийный срок на обувь установлен

В этом случае **продавец** отвечает за недостатки товара (т.е. должен удовлетворить заявленное требование потребителя), **если не докажет**, что недостатки являются эксплуатационными, а не производственными.

При получении претензии потребителя, продавец обязан **принять товар** и в случае необходимости провести **проверку качества**. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой.

Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести **экспертизу** товара **за свой счет**. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза установит, что недостатки обуви являются **производственными**, продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование (например, заменить товар).

¹ Далее – всех указанных субъектов, к которым потребитель может предъявлять данные требования будем обозначать «продавец».

** Все указанные сроки исчисляются в календарных днях.

Если экспертиза установит, что недостатки обуви являются *эксплуатационными*, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение.

Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

**Если гарантийный срок не был установлен
или истек (но не прошло двух лет со дня покупки)**

В этом случае потребитель не лишается права предъявить одно из указанных требований. Отличие состоит в том, что бремя доказывания того, что недостатки в обуви возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, лежит на потребителе. То есть, если **потребитель** при обращении к продавцу не получил удовлетворения своего требования, то он **должен за свой счет провести экспертизу качества данной обуви**.

Если экспертиза установит, что недостатки являются производственными, то потребитель будет иметь право требовать удовлетворения своего требования (например, о замене обуви, или возврате денег за нее) и возмещения убытков (затрат на проведение экспертизы).

Обратите внимание! Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Замена обуви надлежащего качества (без недостатков)

Если потребитель, приобретя обувь, обнаружил, что она **не подходит по форме, фасону, расцветке или размеру**, то он имеет право **обменять** этот товар у продавца, у которого он был приобретен, на аналогичный подходящий товар.

При этом важно, чтобы были соблюдены следующие **условия**:

- Данное требование заявлено потребителем в течение 14 дней (не считая дня покупки).
- Обувь не была в употреблении.
- Сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.
- Имеется товарный или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ (отсутствие таких документов не лишает потребителя возможности сослаться на свидетельские показания).

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

В случае **если аналогичный товар отсутствует** в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе **отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы**. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение **трех дней** со дня возврата указанного товара.

Если обувь «разошлась» или «в другом магазине стоит дешевле», такие причины не могут служить основанием для ее замены или возврата денег.

Порядок действий потребителя

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к Продавцу с **письменной претензией**, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Рекомендуем приложить к претензии копии кассового, товарного чеков и гарантийного талона. Один экземпляр претензии необходимо **вручить продавцу лично** (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо **направить по почте**, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться **в суд с исковым заявлением** для защиты своих прав и законных интересов

**По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении
ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в
КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

г. Саранск, ул. Дальняя, д. 1А, (2 корпус), каб. 241

тел. 8(8342) 24-62-68

e-mail: kczip@list.ru

Skype (kons_center)

http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac_centra_potrebit



Единый Консультационный центр Роспотребнадзора

88005554943

(звонок бесплатный)

Информация актуальна на 1 мая 2023 года