

Методические рекомендации потребителям, приобретающим обувь.

(разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров)

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, при продаже обуви потребителю обязаны предоставить полную и достоверную информацию о приобретаемой обуви и ее изготовителе, наличие которой на каждом экземпляре (упаковке) является обязательным.

Информация об изготовителе должна включать полное официальное наименование организации-изготовителя и место её нахождения (юридический адрес).

Наименование фирмы-изготовителя и (или) экспортёра может быть написано буквами латинского алфавита с одновременным обязательным указанием фирмы-изготовителя буквами русского алфавита, обеспечивающими правильное произношение на русском языке.

Отсутствие полной и достоверной информации об изготовителе должно насторожить потребителя – добросовестный производитель и продавец никогда не станет скрывать информацию о себе.

Объём информации о товаре регламентируется Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Правилами продажи отдельных товаров», утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 г. № 55 и ГОСТ Р 51121-97 «Товары непродовольственные. Информация для потребителей. Общие требования»

При покупке обуви следует обращать внимание на наличие информации в зависимости от:

- назначения: повседневная, модельная, спортивная, лёгкая, домашняя;
- половозростной принадлежности: мужская, женская, мальчиковая, девичья, для школьников (для девочек и мальчиков), дошкольная, малодетская, для ясельного возраста и пинетки;

- вида обуви: сапоги, полусапоги, сапожки, полусапожки, ботинки, полуботинки, туфли, сандалеты и туфли летние, сандалии и туфли комнатные;
- признака сезонности потребления;
- вида используемых материалов.

Одного размера и внешнего вида обуви недостаточно, чтобы правильно её выбрать. К «детской» и «взрослой» обуви одного и того же размера предъявляются различные требования с учётом физиологических особенностей строения стопы, её развития. Нельзя к модельной обуви предъявлять требования, относящиеся к повседневной.

В настоящее время при производстве обуви используется много новых различных материалов, уход за которыми требует определенных знаний и рекомендаций. Поэтому потребитель вправе потребовать у продавца письменную информацию о виде используемых материалов и признаках сезонности, а также инструкции и рекомендации по уходу за конкретной приобретаемой обувью. Если предложенные рекомендации носят общий характер, то следует потребовать у продавца выделить те рекомендации, которые относятся к конкретно покупаемой обуви.

Гарантийный срок на обувь устанавливается изготовителем или продавцом, если он не установлен изготовителем. Продавец в отношении недостатков товара вправе принять обязательство по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Гарантийный срок на обувь исчисляется со дня продажи через розничную торговлю или с начала сезона.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, который в Приморском крае определяется постановлениями Губернатора Приморского края от 20.02.1998 № 84 (в редакции постановления Губернатора Приморского края от 07.09.2001 № 681).

В настоящее время они составляют:

- зимний – с 15 ноября;

- весенний – с 1 марта, для районов края, приравненных к районам Крайнего Севера, - с 15 марта;

- летний – с 1 июня;

- осенний – с 1 сентября.

В случае обнаружения недостатков в обуви в пределах гарантийного срока потребитель в соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Указанные требования потребитель может предъявить к продавцу (по месту приобретения товара) в период гарантийного срока. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку его качества, а при спорных вопросах о причинах возникновения недостатков – провести экспертизу товара. Потребитель вправе участвовать при проверке качества товара, присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия с ее результатами потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае, если экспертиза установит, что недостатки обуви возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (по вине потребителя), потребитель обязан возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Если гарантийные сроки на обувь не установлены изготовителем (продавцом) либо истекли, потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования к продавцу в пределах 2х лет если докажет, что недостатки в товаре возникли по вине изготовителя, при этом экспертиза обуви проводится самостоятельно.

При подаче продавцу претензии, потребителю рекомендуется приложить копии документов, выданных при покупке. На копии претензии потребителя продавец должен сделать отметку о приеме заявления.

С момента подачи заявления продавец обязан в течение 10 дней дать потребителю мотивированный ответ и, либо выполнить требования потребителя, либо отказать ему, приведя объективные доказательства, которыми может служить заключение независимых экспертов.

В случае, если продавец отказывается принять заявление (а такое возможно), рекомендуем отправить его по почте с описью вложения и с уведомлением о вручении.

Начальник отдела
организации торговли

Н.Б.Нечмирова