

### Как правильно выбрать обувь

При выборе обуви необходимо руководствоваться не только ее внешним видом, но практичностью и удобством. Для эффективного использования обуви 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.

Вместе с обувью покупателю должен быть передан **товарный чек**, в котором указывается наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

### 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 им организации или индивидуальному предпринимателю) либо импортеру 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 Законом Вологодской области от 18.10.1996 г. № 106-ОЗ **сроки наступления сезонов** для исчисления гарантийных сроков сезонных товаров на территории Вологодской области определены следующим образом:

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

### 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).

### **Внимание!**

*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).

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 установлен не был либо он уже 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 время доказывания того, что недостатки в обуви являются производственными, 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.

\* Далее – всех указанных субъектов, к которым потребитель может предъявлять данные требования будем обозначать «Продавец».

## Замена обуви надлежащего качества (без недостатков)

Если потребитель, приобретая 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 ссылаться 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.

Такие причины, как обувь «разошлась» или «в другом магазине стоит дешевле», не являются 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.

## ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ВОЛОГДСКОЙ ОБЛАСТИ»

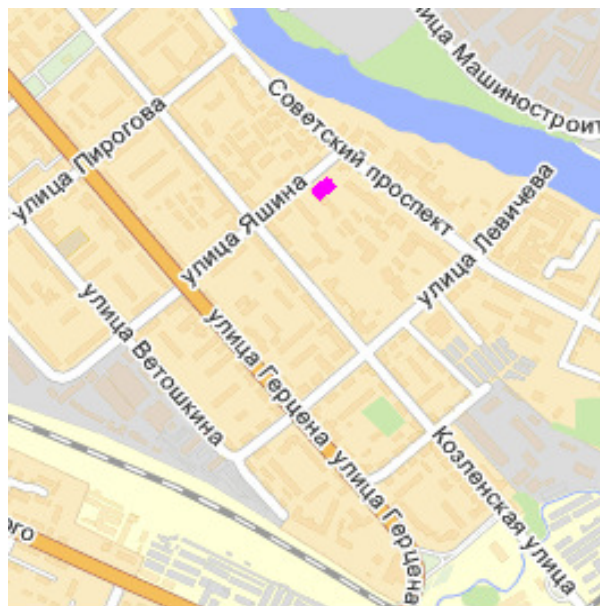
Наш адрес: г. Вологда, ул. Яшина, д. 1-а  
Тел/факс.: 8 (8172) 75-82-19, 75-51-99

e-mail: [ses@fbuz35.ru](mailto:ses@fbuz35.ru)  
<http://fbuz35.ru>

## КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г. Вологда, ул. Яшина, д. 1А, каб. 311,  
тел. 8(8172) 75-32-98? 8-921-716-13-20  
e-mail: [zpp@fbuz35.ru](mailto:zpp@fbuz35.ru)

## СХЕМА ПРОЕЗДА



По улице Герцена до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 5,9,12,15,17,18,25,27,35,36,  
40 (от ЖД вокзала),41,43,44,45

По Советскому проспекту до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 1,2,24,47

# ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



# ПРИ ПОКУПКЕ ОБУВИ