

Условия и порядок обмена или возврата обуви

Каждый хоть раз в жизни сталкивался с ситуацией, когда приобретенная в магазине обувь не подходила по каким-либо параметрам, или выявлялся какой-либо недостаток. Обмен или возврат обуви – это далеко не редкий случай. После недолгой носки мы понимаем, что она нам не подходит и сталкиваемся с определенной проблемой.

Существуют две ситуации, при которых вы решаете сдать обувь в торговую точку, где была совершена покупка. Первый случай – это возврат обуви в магазин после небольшой носки. Покупая её, вы осуществляли примерку, но после небольшой носки выявился недостаток. Второй вариант – вы не носили обувь, а просто померили и придя домой, вы решили, что размер, цвет, форма, материал не те, что вы хотели.

Рассмотрим эти две ситуации подробнее.

При обнаружении в обуви недостатков в соответствии со ст.19 закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить предусмотренные ст.18 Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При обмене или возврате обуви, прежде всего нужно обратиться к продавцу. Напишите в адрес продавца претензию в двух экземплярах. Она должна содержать описание дефектов, если они имеются, контактные данные покупателя, ваши требования, дату обращения и подписи (вашу и продавца). Один экземпляр вы отдаёте продавцу, другой оставляете у себя.

В соответствии со ст.18 Закона «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара, т.е. обуви. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импорт обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20,21 и 22 Закона «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

Если вы поняли, что обувь не подошла по размеру, форме, расцветке, фасону её можно обменять только в том случае, если её просто примеряли, а не носили. Согласно 25 Закона от 07.02.1992 г «О защите прав потребителей» можно вернуть только неношеную обувь, если она не соответствует вашим требованиям. Условия обмена таковы:

- непродуктовый товар, в данном случае обувь, не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

- имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

- потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение **14 дней**, не считая дня его покупки.

Сотрудники магазина в праве отказать вам в возврате денежных средств за приобретенную обувь по следующим причинам:

- вы сами повредили изделие в результате неправильного использования.
- обувь носилась во время сезона, для которого она не предназначена.
- хранение обуви не было организовано должным образом. Изделие имеет механические повреждения (ожоги, дырки, следы химического воздействия).
- вы отдавали обувь в ремонт или сами пытались устранить её дефекты. Даже если вы повредили обувь, не одевая, вернуть её при таких условиях будет невозможно.

Следует помнить, что сроки наступления климатических сезонов на территории Ленинградской области такие: зимний сезон - **с 8 декабря по 5 апреля**, весенний сезон - **с 6 апреля по 30 мая**, летний сезон - **с 31 мая по 11 сентября**, осенний сезон - **с 12 сентября по 7 декабря**.

Если правильность ваших действий не повлияла на решение продавца, вы всегда можете отстаивать свои права в суде.

Избежать конфликтных ситуаций по обмену или возврату обуви поможет тщательная примерка в момент покупки.

За консультацией и дополнительной информацией Вы можете обратиться в отдел потребительского рынка МКУ «Центр развития малого бизнеса и потребительского рынка» по адресу г. Кингисепп, пр. Карла Маркса, д.24, каб.1 или по телефону 4-87-96.