

**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 импортеру<sup>1</sup> **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).

<sup>1</sup> 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](mailto:kczip@list.ru)

Skype (kons\_center)

[http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac\\_centr\\_dlia\\_potrebit](http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac_centr_dlia_potrebit)



**Единый Консультационный центр Роспотребнадзора**

**88005554943**

(звонок бесплатный)

**Информация актуальна на 1 мая 2023 года**