

# Памятка потребителю

## Права потребителя при покупке швейных товаров

### *Как регулируются отношения, возникающие при продаже швейных товаров?*

Наверное, нет человека, который может сказать, что ему всегда везло с покупками. Очень часто продавцы приветливы и улыбки, когда вы делаете у них покупки. В тоже время очень часто ваши отношения с продавцами не складываются тогда, когда вы приходите к ним с претензиями на проданный товар. Происходит это потому, что покупатели не знают своих законных прав. Для того, чтобы купить качественный товар, надо познакомиться с нормативными документами, регламентирующими договоры купли-продажи.

*Правоотношения продавца и покупателя регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.01.2009г.* Эти нормативные документы устанавливают права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для здоровья и жизни потребителей, получение информации о товарах и об их потребительских свойствах, определяют основные требования, предъявляемые к продавцам товаров, а также к их изготовителям в части удовлетворения требований владельца по поводу выявленных недостатков.

### *Особенности продажи швейных товаров*

Согласно разделу III Правил продажи отдельных видов товаров одежда, белье, головные уборы до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя следующие действия:

- распаковку, рассортировку и осмотр товара;
- проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе;
- при необходимости – чистку изделий и их мелкий ремонт.

Предлагаемые товары для продажи должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены в торговом зале. Трикотажные, швейные товары для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговой зале отдельно.

Товары должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера и роста.

Продавец обязан предоставить покупателю условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинами с зеркалами.

Лицо, осуществляющее продажу, при отпуске одежды, в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), правильность подсчета стоимости покупки.

Швейные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются:

наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

В перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 включены швейные и трикотажные изделия бельевые, изделия чулочно-носочные

Что касается других видов одежды, то покупатель **имеет право** на обмен или возврат товаров надлежащего качества, если они не подошли по размеру, фасону или цвету. Обмен товаров надлежащего качества производится в течение 14 дней, не считая дня покупки, при условии, что они не были в употреблении, сохранены их товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, а также товарный (кассовый) чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

### *Основные классификационные признаки одежды*

#### Общие понятия одежды:

*Одежда* – изделие или совокупность изделий, надеваемых человеком, несущих утилитарные и эстетические функции.

*Швейное изделие* – изделие, изготовленное в условиях швейного производства из всех видов материалов, предназначенных для одежды и бельевых изделий.

*Трикотажное изделие* – изделие, изготовленное в условиях трикотажного производства из трикотажного полотна или цельновязаное.

*Плечевая одежда* – одежда, опирающаяся на верхнюю опорную поверхность тела, ограниченную сверху линиями сочленения туловища с шеей и верхними конечностями, а снизу – линией, проходящей через выступающие точки лопаток и груди.

*Поясная одежда* – одежда, опирающаяся на нижнюю опорную поверхность тела, ограниченную сверху линией талии, а снизу – линией бедер.

*Комплект одежды* – одежда, состоящая из двух или более изделий, каждое из которых является составной частью комплекта.

*Верхняя одежда* – одежда, надеваемая на корсетные изделия, нательное белье и (или) изделия костюмно-платьевой группы.

*Бельевое изделие* – швейное или трикотажное изделие для создания необходимых гигиенических условий тела и быта.

Примечание. К бельевым изделиям относятся нательное, постельное и столовое белье.

*Корсетное изделие* – швейное или трикотажное изделие, надеваемое непосредственно на тело для формирования и поддержания отдельных частей тела, а также для держания чулок.

*Головной убор* – швейное или трикотажное изделие, покрывающее голову.

*Чулочно-носочное изделие* – трикотажное изделие, надеваемое непосредственно на тело и покрывающее нижнюю часть туловища и (или) ноги, каждую в отдельности, включая ступни.

*Перчаточное изделие* – швейное или трикотажное изделие, надеваемое непосредственно на тело и покрывающее нижнюю часть руки и предплечья.

*Платочно-шарфовое изделие* – швейное или трикотажное изделие, покрывающее голову и (или) шею.

*Летняя одежда* – одежда для летнего периода.

*Зимняя одежда* – одежда для зимнего периода.

*Демисезонная одежда* – одежда для весенне-осеннего периода.

*Всесезонная одежда* – одежда для ношения в любое время года.

*Одежда для новорожденного* – одежда для детей до 9 месяцев.

*Одежда для детей ясельной группы* – одежда для детей от 9 месяцев до 3 лет.

*Одежда для детей дошкольной группы* – одежда для детей от 3 до 7 лет.

*Одежда для детей младшей школьной группы* – одежда для мальчиков от 7 до 12,5 лет и девочек от 7 до 11,5 лет.

*Одежда для детей старшей школьной группы* – Одежда для мальчиков от 12,5 до 15,5 лет и девочек от 11,5 до 14,5 лет

*Одежда для детей подростковой группы* – Одежда для мальчиков от 15,5 до 18 лет и девочек от 14,5 до 18 лет.

#### *Права потребителя на отказ от одежды ненадлежащего качества и последствия продажи товара ненадлежащего качества*

В случае продажи изделия ненадлежащего качества потребитель пользуется положениями, предусмотренными статьями 18-24 Закона «О защите прав потребителей». При обнаружении в купленном товаре недостатков, не оговоренных продавцом, покупатель имеет право в течение двух лет со дня его покупки, если более длительные сроки не оговорены договором, по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем либо третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной модели без перерасчета покупной цены или замены на такой же товар другой модели с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора и возмещения убытков, при этом в случае повышения цены на товар расчеты с покупателем производятся исходя из стоимости товара на момент предъявления соответствующего требования, а в случае снижения цены – исходя из стоимости товара на момент покупки

Претензию необходимо составить в письменной форме и в двух экземплярах. Один следует отдать продавцу (изготовителю), а на другом покупателю должны сделать отметку о том, что его претензия принята. При этом обязательно поставить число, так как тогда в случае несоблюдения продавцом (изготовителем) установленных законом сроков проще будет определить день, с которого начинать считать неустойку. Кроме того, письменная форма претензии существенно облегчает доказывание гражданином в суде факта обращения к продавцу (изготовителю). Если продавец (изготовитель) отказался принимать от гражданина претензии по поводу качества товара, то их следует послать по почте заказным письмом с уведомлением. А по истечении установленных законом сроков для удовлетворения требований потребителя (см. ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей») обратиться в суд за защитой своих прав.

В случае спора о причинах возникновения недостатков одежды, **продавец обязан произвести независимую экспертизу за свой счет, если гарантийный срок на товар не истек. Если гарантийный срок на товар истек, то потребитель производит экспертизу за свой счет.** Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Такие же права имеет и продавец, поэтому при проведении экспертизы потребитель должен известить надлежащим образом о месте и времени ее проведения продавца.

*Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя:*

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене, продавец обязан заменить такой товар в течение **семи дней** со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом – в течение **двадцати дней** со дня предъявления указанного требования.

Срок устранения недостатков, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней (ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

#### Как определить размер одежды

Покупая одежду в магазинах, её следует правильно подбирать в соответствии с размером и фигурой.

Первостепенное значение следует обратить на ярлык. На маркировке, принятой в России, первым числом указывается рост. Ваш рост должен попасть в диапазон  $\pm 3$  см. Примеряя одежду, обратите внимание на длину до линии талии, положение карманов, длину после талии и длину рукавов, а также на положение вытачек

**Обхват груди** - это второе число, указанное на ярлыке. Размер одежды - это обхват груди, деленный на два. Например, обхват груди 88 см соответствует 44-му размеру и т.д.

**Обхват бёдер** - это третья цифра на маркировке.

Международная маркировка (таблица размеров) отличается от отечественной.

Для удобства есть принятые обозначения в буквах и номерах, которые необходимо переводить в сантиметры.

#### Международная таблица размеров:

Размеры	Код
32-36	XS
36-38	S
38-40	M
40-42	L
42-44	XL

#### Европейская таблица соответствия размеров одежды:

### **Юбки, пиджаки, верхняя одежда**

Страна	Размеры						
Россия	42	44	46	48	50	52	54
США	8	10	12	14	16	18	20
Англия	30	32	34	36	38	40	42
Европа	36	38	40	42	44	46	48

Если же товар надлежащего качества не подошел Вам по размеру, фасону или цвету, не прошло 14 дней, товар не был в употреблении, сохранены товарный вид, потребительские свойства, фабричный ярлык, а также товарный (кассовый) чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки, Вам необходимо обратиться в магазин с претензией об обмене или возврате товара. Требование потребителя подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

### **ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ**

Кому

\_\_\_\_\_  
/полное наименование, адрес,

номер свидетельства/  
от \_\_\_\_\_

/ фамилия, имя, отчество/  
проживающего \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
/адрес, телефон/

### **ПРЕТЕНЗИЯ**

\_\_\_\_\_ мною в Вашем предприятии был приобретен \_\_\_\_\_

/дата/

/товар/

стоимостью \_\_\_\_\_ (руб.) Данный факт подтверждается товарным, кассовым чеком, показаниями свидетелей /ненужное зачеркнуть/.

Данный товар не подошел мне \_\_\_\_\_

/указать причину/  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

Руководствуясь ст.25 Закона РФ “ О защите прав потребителей ” я требую обмена указанного товара на аналогичный или расторжения договора купли – продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы (ненужное зачеркнуть).  
Предупреждаю Вас о том, что если Вы откажетесь выполнить мою претензию и выполнить мои требования меня в добровольном я буду вынужден обратиться с иском в суд  
Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

### ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ

Мировому судье  
судебного участка №  
г.Череповец, ул.Менделеева,3

Истец: Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
г. Череповец ул. \_\_\_\_\_  
дом \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

Ответчик: Ф.И.О \_\_\_\_\_  
г. Череповец, ул. \_\_\_\_\_  
дом \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_  
номер свидетельства.

Цена иска: \_\_\_\_\_ рублей

### ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о расторжении договора купли-продажи, и о возмещении морального вреда

12.11.2008 года у ИП \_\_\_\_\_ в магазине \_\_\_\_\_ я приобрела брюки спортивные стоимостью \_\_\_\_\_ рублей. Доказательством приобретения брюк в магазине \_\_\_\_\_ является отметка-визитка магазина на фабричном ярлыке, кассовый чек, подтверждение свидетеля. /основание ст.493, 502 ГК РФ/.

Данный товар не подошел мне по размеру. Согласно ст.502 ГК РФ, ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» «потребитель имеет право обменять недовольственный товар надлежащего качества / в течение 14 дней/ на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по размеру и не был в употреблении. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Брюки в употреблении не были.

14.11.2008 г. я обратилась к ИП \_\_\_\_\_ с заявлением. Предъявленные требования ответчик в добровольном порядке удовлетворить отказался.

Поскольку Продавец \_\_\_\_\_ добровольно не удовлетворил мои законные требования о расторжении договора, а также причинил мне нравственные и физические страдания тем, что \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Мне был причинен моральный вред. Согласно ст.151 ГК РФ, ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» подлежит возмещению моральный вред, причиненный потребителю. Моральный вред я оцениваю в \_\_\_\_\_ рублей.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 151, 493,502 ГК РФ, ст.ст.13, 15, 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Обязать продавца ИП \_\_\_\_\_ расторгнуть договор купли-продажи брюк и взыскать с ответчика стоимость товара.

2. Взыскать с ответчика моральный вред, причиненный мне незаконными действиями ответчика в сумме \_\_\_\_\_ рублей.

3. Взыскать с ответчика штраф в доход государства.

4. Вызвать в суд в качестве свидетеля \_\_\_\_\_ (Ф.И.О., адрес).

На основании п.3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

1. Кассовый чек.
2. Отметка - визитка торгового предприятия на фабричном ярлыке – 1 экз.
3. Претензия – 1 экз.
4. Почтовая квитанция - 1 экз.
5. Уведомление о вручении – 1 экз.
6. Исковое заявление – 2 экз.