

# Памятка потребителю

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### ОДЕЖДЫ И ОБУВИ

*Шопинг — дело приятное. Известно, что обновление гардероба многим приносит моральное удовлетворение, успокаивает, отвлекает от будней. И как же бывает обидно, приобретя дорогую вещь, обнаружить недостатки!*

Как правило, почти все неприятные ситуации, связанные с покупками, сопряжены с недобросовестностью продавца, а также с нарушением закона. Для защиты своих прав нужно знать некоторые правила продажи, установленные государством для организаций — продавцов одежды и обуви.



Постановление Правительства РФ от отот 27.01.2009 N 50 «Об утверждении правил продажи отдельных видов

товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее — Постановление № 50) дает подробные разъяснения по поводу продажи данных категорий товаров.

Чтобы прилавок магазина радовал глаз клиента, текстиль (ткани и нетканые материалы и изделия из них), трикотаж (одежда, белье, головные уборы), меха и обувь до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку. Она включает распаковку, рассортировку и осмотр, проверку качества (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, при необходимости — чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт.

Для удобства потребителя предметы группируют по видам, моделям, размерам, росту. Если вещи имеют какие-то особенности продажи, в торговом зале выставляют образцы, по которым покупатель может сориентироваться и выбрать необходимое. Трикотажные, швейные, меховые изделия и обувь для мужчин, женщин и детей должны быть размещены отдельно друг от друга, меховые сгруппированы по видам меха с обязательным предоставлением информации о нем.

Для облегчения выбора товары должны иметь ярлыки с указанием наименования, артикула, цены, размера, роста. Одежде, головным уборам и воротникам из меха сопутствует информация о виде меха и цвете его окраски.

Постановление № 50 обязывает продавца предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки, для чего торговые залы оборудуют примерочными кабинками с зеркалами, банкетками или скамейками, подставками.

Продавец при отпуске одежды, меховых товаров и обуви обязан в присутствии клиента проверить их качество (путем внешнего осмотра), а также правильность подсчета цены.

Покупки упаковывают, причем дополнительную плату за это не взимают (Постановление №50). Для удостоверения законности сделки вместе с предметом покупателю передают товарный чек, где должны быть указаны: наименование товара, продавец, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществившего продажу. Благодаря этому в случае необходимости у покупателя будет возможность обменять изделие на аналогичное или вернуть.

В соответствии со ст. 456 ГК РФ продавец обязан одновременно с вещью передать покупателю ее принадлежности, например инструкцию по эксплуатации или сертификат качества.

Согласно Закону «О защите прав потребителей», если товар оказался некачественным, покупатель вправе требовать (по выбору):

- соразмерного уменьшения цены;
- безвозмездного устранения недостатков в разумный срок;
- возврата денег, отказываясь от исполнения договора купли-продажи, то есть возвратив предмет;
- замены на хорошее изделие;
- требования, связанные с дефектами товаров, предъявляют в течение гарантийного срока.

Вещь может не подойти по фасону, цвету или размеру. Хуже, когда дорогостоящее изделие оказывается некачественным.

В первом случае есть возможность поменять товар на аналогичный без объяснения причин. Обращаться с требованием об обмене в организацию, где вы совершили покупку, нужно не позднее 14 дней со дня приобретения. В соответствии с Законом о защите прав потребителей просьба о замене подлежит удовлетворению при наличии нескольких условий: вещь не была в употреблении, сохранены ее товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Для облегчения обмена лучше сохранить товарный или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату документ, если их нет, согласно законодательству вы имеете право сослаться на показания свидетелей покупки.

Пример. Дама, желая приобрести наряд к празднику, сначала купила туфли и прямо в упаковке убрала их в шкаф. Позже она нашла красивое платье. К сожалению, туфли не сочетались с ним, так как были другого оттенка. Женщина решила обменять их на аналогичные нужного цвета. В магазине с пониманием отнеслись к проблеме, но подобной пары не нашлось.

Представитель торговой организации сообщил, что поставка товара ожидается чуть позже, и если клиентка желает, он незамедлительно ее оповестит. Однако покупательница не располагала временем, и магазин в соответствии с Законом о защите прав потребителей в трехдневный срок вернул деньги в полном объеме.

Перечень непродовольственных товаров, утвержденный тем же Постановлением № 55, предупреждает, что возврату или обмену не подлежат чулочно-носочные, швейные и трикотажные бельевые изделия надлежащего качества. Так что при покупке дорогого нижнего белья надо быть особенно внимательным. А приобретать такие вещи в подарок лучше в присутствии одаряемого, чтобы покупка не осталась сувениром, украшающим только место своего хранения.

В случае же ненадлежащего качества действуют иные условия, и процедура защиты ваших прав может затянуться. Так, если вы обнаружили недостатки, не оговоренные продавцом при продаже, или вещь пришла в негодность в течение гарантийного срока по причинам, не связанным с нарушением правил эксплуатации, то в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей вы вправе требовать безвозмездного устранения дефектов.

Также вы имеете право заменить изделие предметом аналогичной марки (модели, артикула) или же другой марки (модели, артикула), но с перерасчетом цены. И, конечно, можно его вернуть, потребовав возврата денег.

Организация-продавец, импортер или индивидуальный предприниматель обязаны принять

вещь ненадлежащего качества даже в случае отсутствия у покупателя товарного чека или иного документа, удостоверяющего оплату.

Часто продавец не соглашается, что товар испорчен по его вине. Тогда назначают экспертизу за счет продавца, она и определит виновника. Если экспертиза выясняет, что в порче виноват покупатель, последнему придется возместить затраты на ее проведение и, естественно, такой покупатель не вправе обменять товар или получить за него деньги. Хотя он может обжаловать результаты в судебном порядке. Также возможно проведение независимой экспертизы.

Что же касается сроков подачи претензии, то согласно разъяснению Государственного комитета по антимонопольной политике РФ сроки действия гарантии (сроки предъявления претензии) исчисляются с момента передачи вещи покупателю. Они составляют шесть месяцев, если иное не предусмотрено договором. Однако, к примеру, существует такое понятие, как сезонная обувь.

Пример. Мама купила маленькому сыну в сентябре зимние сапоги. В магазине ей сказали, что гарантийный срок — месяц. Женщина удивилась, что он заканчивается раньше, чем вещь начнут носить, и заглянула в Закон о правах потребителей. А там сказано: гарантийный срок сезонной обуви устанавливается в соответствии с климатическими условиями местонахождения потребителей. В Москве зимний сезон начинается с 1 декабря. Работники магазина были не правы.

Итак, вы непричастны к порче вещи и соблюдаете условия о гарантийном сроке, однако продавец безосновательно отказывает вам в замене или возврате денег. Следовательно, придется написать претензию, и к этому стоит подойти серьезно. Претензию составляют в письменной форме. В ней указывают правильное наименование организации-продавца, адрес его местонахождения, адрес собственного места жительства. Главная часть претензии — точное изложение сути произошедшего, требований к торгующей организации и обстоятельств, на которых эти требования основаны. Необходимо привести доказательства, на основании которых вы заявляете о нарушении прав организацией-продавцом.

Следует учитывать, что в наше время торговые организации, особенно крупные сети, нередко имеют в штате юридические отделы, где работают профессионалы, отстаивающие интересы работодателя. Поэтому за юридической помощью рекомендуем обращаться к адвокату, накопившему определенный опыт в подобных делах.