

# **В помощь потребителю**

## **КАК ПОДАВАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ**

### **ПО КАЧЕСТВУ ОБУВИ**

**Лучше всего эту процедуру сразу пустить по официальным рельсам. Это сэкономит ваше время и сбережет нервы. Судите сами.**

Статья 22 Закона обязывает продавца рассмотреть претензию покупателя и удовлетворить или отклонить ее в течение 10 дней со дня ее подачи. При наличии спора о правомерности претензий покупателя к обуви продавец (изготовитель) обязан, по закону, провести экспертизу изделия на предмет наличия и происхождения дефекта в пределах той же декады. Причем покупатель имеет полное право присутствовать во время проведения экспертизы. В противном случае обувь следует отдать под расписку, в которой будут указаны дата передачи и цель.

За каждый день просрочки предусмотрена штрафная пеня (неустойка) в размере 1% от стоимости товара.

Устные же "переговоры", будь то непосредственно в магазине или по телефону, могут, во-первых, носить весьма нервный характер, во-вторых, тянуться неделями по схеме "приходите завтра" и, наконец, если обувь все же передается для экспертизы без расписки, она может запросто исчезнуть либо, без ведома и согласия владельца, ее отремонтируют вопреки требованию замены или возврата стоимости. Да и право на взыскание неустойки при этом теряется, поскольку сам факт предъявления претензии нигде не зафиксирован. Чем, кстати, продавец может воспользоваться и однажды огорошить покупателя заявлением, что его время вообще истекло: срок гарантии кончился, и разговаривать больше не о чем. Аналогичный исход ожидает вас и в случае "пиратского" ремонта, поскольку доказать, что сделано он был без вашего согласия не удастся.

В связи с этим рекомендуем следующее грамотное и с психологической точки зрения безболезненное поведение.

Прежде чем обращаться с жалобой на качество обуви подготовьте письменный текст претензии в 2-х экземплярах, в которой изложите суть дела и четко сформулировать то требование, которое вы собираетесь предъявить продавцу. Адресуйте ее торговой организации (изготовителю) на имя руководителя. (Знать его имя при этом совершенно не обязательно.) В соответствии со статьей 18 Закона вы имеете право на:

- безвозмездный, то есть бесплатный, ремонт
- обмен на новую пару
- расторжение договора купли-продажи и возврат стоимости изделия исходя из его цены на день расторжения договора (стоимость пары, которую заплатили при покупке, если она подешевела; новую если подорожала)
- возмещение расходов на ремонт, осуществленный третьими лицами, но предъявив официальную квитанцию об оплате этой услуги.

**Не забудьте расписаться и проставить дату, а также указать свой адрес и (или) телефон, по которому с вами можно будет связаться.**

Передать ее можно лично, но проследив, чтобы на втором экземпляре, который следует сохранить, были проставлены дата и подпись принявшего; либо, в случае отказа принять претензию, не вступая в пререкания, отправить ее по почте с уведомлением о вручении.

Отсчет 10 дней начинается с момента вручения претензии продавцу самим покупателем либо почтовым работником.

Надо сказать, что этот срок является временем принятия решения не только для продавцов, но и для покупателей. Заявив о своем праве на обладание товаром без недостатков рекомендуемым способом, вы, безусловно, продемонстрировали собственное потребительское достоинство и деловитость. Однако дальнейшие события могут разворачиваться не столь гладко: не исключено, что продавец столь же деловито станет доказывать несостоятельность ваших притязаний, а то и вовсе проигнорирует претензию. Так вот, в ожидании ответа постарайтесь со всей ответственностью решить: уверены ли вы в своей правоте, и если да, то готовы ли идти до конца в отстаивании своих интересов вплоть до суда.

Наши советы как раз и призваны помочь вам объективно оценить собственные силы.

---

## **КАК ПОДАВАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ ПО КАЧЕСТВУ**

### **ПО ИСТЕЧЕНИИ СРОКА ГАРАНТИИ**

Совершенно так-же, как и в пределах гарантийного срока. С единственной разницей - доказать наличие недостатков в товаре в этом случае потребитель должен самостоятельно. Сделать это можно с помощью [независимой потребительской экспертизы](#). Для этого надо обратиться в организацию, которая либо проводит испытания обуви, либо их организывает. К последним, в частности, относится Московское общество защиты потребителей. Объективность выводов в этом случае обеспечена отсутствием непосредственной коммерческой зависимости специалистов от конкретного продавца (изготовителя).

Заручиться таким документом полезно и когда продавец отказывается удовлетворить претензию покупателя без всяких оснований либо вовсе не дает никакого ответа в установленный законом срок, а владелец обуви уверен в том, что она имеет недостатки производственного происхождения и намерен доказать это продавцу.

Следует, правда, иметь в виду, что заключение независимого специалиста, во-первых, может подтвердить, что обнаруженный вами недостаток не является производственным браком, и, значит, продавец не несет за него ответственности, а, во-вторых, будучи для вас положительным, все же не гарантирует немедленного пересмотра продавцом своих позиций. В этом, последнем, случае единственный способ разрешить спор - передать его для рассмотрения судом.

**В любом случае, приложенное к исковому заявлению экспертное заключение специалиста-обувщика сделает его доказательным и убедительным.**

Рекомендуем прислушаться к нашему совету: обнаружив брак, при котором, тем не менее, пользоваться обувью можно, не занашивайте ее все же до дыр, прежде, чем обратиться к продавцу с претензией - классифицировать заводские дефекты в обуви со значительной степенью износа не представляется возможным.