

Можно ли вернуть обувь если она неудобная?



Бывают такие ситуации, когда покупка обуви заканчивается тем, что, придя домой и примерив обновку еще раз, четко понимаешь, что они жмут, или не такие удобные, как казалось в магазине. Что в этом случае делать? Процедура возврата товара в принципе не такая уж сложная, так как потребители защищены законом, и магазины, как правило, не пытаются оспаривать обмен обуви или возврат наличности. Стоит просто разобраться, как себя вести в подобной ситуации.

Позволяет ли закон вернуть купленную обувь, если она неудобная?

Если обратиться непосредственно к законодательству, то в соответствии со статьей 18 пунктом 1 закона «О защите прав потребителей», покупатель, обнаружил изъяны в купленном товаре, может:

1. Заменить на товар той же марки, поменяв, к примеру, размер;
2. Поменять марку и модель, при этом производится перерасчет на новую стоимость;
3. Потребовать вернуть компенсацию за ненадлежащее качество товара;
4. Потребовать решить вопрос порчи товара на месте продавцом или третьим лицом, а также возместить свои расходы, если они имели место быть;
5. Отказаться от покупки и потребовать незамедлительный возврат средств, потраченных на покупку. В этом случае товар возвращается продавцу.

6. Если покупка вызывает сомнения, то покупатель имеет право на замену аналогичного товара, если вдруг первоначальный вариант не устроил покупателя по форме, габаритам, комплектации, расцветки или размеру.
7. Обмен может быть произведен в течение двух недель не учитывая день приобретения;
8. Возврат может быть произведен, если товар не использовался по назначению, его внешний вид не был изменен, а покупатель может предъявить документы, подтверждающие покупку в виде чека. Если же не имеется кассового документа, то это не исключает возврат, так как учитываться могут показания свидетелей, присутствовавших при покупке.
9. Если же замена товара невозможна по причине отсутствия подобного на день обращения покупателя, то имеется возможность отказаться от покупки, потребовав с продавца возврат наличности в полном объеме. Возврат средств по закону должен происходить не более чем через три рабочих дня с момента обращения.

Часто люди, не зная своих прав, или просто из-за природной скромности, не обращаются к продавцу с просьбой произвести обмен, продолжая носить обувь, которая не соответствует тем требованиям, на которые рассчитывал покупатель. Данная позиция неверна, так как покупатель имеет полное право ознакомиться с товаром, и в течение двух недель произвести обмен или возврат денежных средств, потраченных на покупку.

Если в магазине общение ведется с некомпетентным сотрудником, который категорически отказывается принять обращение клиента, то следует направить претензию на имя руководителя. Если же случай совсем запущен и требования остаются без внимания, то можно направить свою жалобу на магазин в организацию, которая занимается защитой прав потребителей, приложив все необходимые документы, подтверждающие приобретение товара, а также копию обращения, которая была составлена в магазине.

Стоит остановиться более детально на том, как себя вести в

ситуации, когда обувь просто не подошла по каким-либо причинам:

- Первым делом необходимо упаковать обувь обратно в коробку со всеми дополнительными комплектующими, которые прилагались при покупке (это могут быть набойки, ремешки, средства по уходу за обувью и т. д.).
- Далее нужно будет взять с собой документ удостоверяющий личность и чек, хотя в магазине без него не имеют право произвести отказ, однако его наличие существенно экономит время.
- Стоит сразу подготовиться к тому, что продавец в магазине может вступить в полемику, пытаясь отказать в возврате товара. Происходит это по ряду причин, в этом случае нужно четко стоять на своей позиции, что покупатель имеет произвести возврат в течение 14 дней, и действия отказа со стороны продавца абсолютно незаконны.
- Важно знать, что возврату подлежит не только обувь, купленная за наличные средства, но, а также товар, приобретенный в кредит. В этом случае, конечно, сама по себе процедура сложнее, но не для покупателя, а для продавца, так как ему будет необходимо произвести ряд манипуляций для расторжения договора с банком. Самое главное, чтобы обувь не носили, а бирки или этикетки были в первоначальном виде.
- Если брак был замечен через некоторое время в процессе носки обуви, и при этом имеется гарантия производителя, то в этом случае покупатель также имеет право на возврат. Бывают случаи, когда обувь покупалась на распродаже, то гарантийный период начинает отсчитываться с момента начала сезона. Если возникает недопонимание с продавцом, то в этом случае можно обратиться в организацию Защиты прав потребителя для уточнения данной информации, чтобы не быть голословными.
- Заявление о возврате должно составляться в 2-х экземплярах, при этом важно отметить дату покупки,

обнаруженные дефекты, стоимость товара, а также требование к продавцу о возврате полной стоимости. Первый экземпляр остается в магазине, а второй остается у покупателя.

- Часто при спорных ситуациях магазин проводит экспертизу, которая должна выявить, каким образом образовались дефекты на товаре. Покупатель вправе произвести подобную процедуру самостоятельно. В том случае, если прав оказывается покупатель, то магазин будет обязан компенсировать стоимость услуг экспертизы.
- Крайней мерой в решении вопроса может стать обращение в судебные инстанции, в том случае, когда спор не удастся решить другим способом. Если суд принимает решение в его пользу, то продавец будет обязан возместить не только стоимость товара, а также вернуть деньги истцу за оплаченную госпошину, а также уплатить неустойку в размере одного процента от цены товара.

Обычно продавцы, зная нормы законодательства, стараются урегулировать конфликт, не прибегая к решению вопроса в судебном порядке. Однако решить все мирным путем не всегда удается.

Если же прийти к общему знаменателю не получилось, то далее возможно применить следующий порядок действий:

1. Обратиться в организацию по защите прав потребителей по месту жительства. Опытные специалисты обязаны будут разъяснить права покупателя, а также оказать юридическую помощь в решении вопроса возврата товара магазину. Если же этот шаг не имел никакого результата, и ситуация осталась без изменений, то далее остается только крайняя мера урегулирования конфликта.
2. Последней инстанцией, которая может помочь решить вопрос о возврате товара, является суд. Лучше всего прибегнуть к помощи юриста, которому знания и квалификация позволяют правильно составить исковое заявление и выиграть дело. Как правило, магазин, получив иск,

старается урегулировать ситуацию до решения суда, предложив покупателю оптимальный вариант. Так происходит потому, что в 99 случаев из 100, суд встает на сторону потребителя. Самым важным моментом является своевременное обращение к продавцу с требованием возврата денег или обмена товара. Еще раз стоит напомнить, что сроки, которые оговорены в законодательстве, составляют не более 14 дней. Так же в судебном иске можно потребовать не только стоимость товара, но, а также затраты, связанные с оплатой работы юриста, компенсацию за моральный ущерб и дополнительные выплаты за отсрочку платежа, которая начисляется в размере 1 % от стоимости товара.

В завершении хотелось бы еще раз отметить, что не стоит испытывать неудобство при замене обуви, которая не пришлась по вкусу, или при сомнениях в качестве товара. Нужно четко понимать, что закон на стороне потребителя, и любой магазин должен соблюдать законодательные нормы. Главное при возврате стоит помнить о временных рамках, иметь при себе документы, подтверждающие оплату товара, а также сохранить целостность товара, чтобы у продавца не было оснований отказать покупателю в возврате.