

Подлежит ли обувь возврату и обмену по закону?



Неподходящий или бракованный товар среди обувной продукции встречается довольно таки часто. Вопрос расторжения или изменения сделки купли-продажи регулируется федеральным законом «О защите прав потребителей», где прописаны все нюансы, права и обязанности сторон. Чтобы вернуть некачественный товар продавцу, необходимо знать обо всех подводных камнях, касаемо этого вопроса.

По каким причинам покупатель может провести возврат или обмен купленной обуви?

Законодательством Российской Федерации не регламентируется вопрос о точном назначении гарантийного срока на обувную продукцию. Однако в рамках закона, покупатель имеет право подать жалобу на некачественный или неподходящий товар в течение двух недель с момента покупки.

Гарантийный срок на обувную продукцию начинается в зависимости от типа обуви. Всесезонная обувь предназначена для круглогодичного использования, независимо от погодных условий, и гарантия на такую обувь начинается с момента покупки изделия.

Сезонная обувь предназначена для носки в определенное время года, гарантийные сроки наступают с момента наступления соответствующего сезона. Гарантийный срок не может быть уменьшен продавцом в нарушение требований, предусмотренных законодательством. В определении сроков гарантии большую роль играют еще и климатические условия проживания покупателя.

Основаниями для возврата обуви могут стать следующие факторы:

- заводской брак: не проклеенная или не прошитая подошва, заломы и трещины на коже, расшатанный супинатор и другое;
- механические повреждения, в течение гарантийного срока: расклеивание обуви, ее истирание, полный износ в течение трех месяцев с момента покупки;
- обувь не подошла покупателю по фасону, размеру, расцветке или оказалась неудобной.

Если у покупателя есть хоть одно из перечисленных оснований, то он может потребовать у продавца на законных основаниях возврата денежных средств, замены товара на аналогичный, обмена на более дорогостоящий или дешевый товар с возмещением разницы в цене, устранение дефектов за счет продавца, возмещения затрат, понесенных покупателем в связи с ремонтом обуви.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» гласит, что покупатель может обратиться к продавцу с вопросом обмена или возврата непродовольственных товаров надлежащего качества, в случае, если он не подошел ему по размеру, фасону, форме, удобству, расцветке, габаритам.

Покупатель может воспользоваться этим правом в течение четырнадцати дней после совершения сделки купли-продажи. Покупатель вправе потребовать обмена на аналогичный товар, или, если такого товара нет в наличии, потребовать вернуть стоимость изделия. Продавец обязан вернуть денежные средства покупателю в течение трех рабочих дней после возврата товара.

Для того, чтобы воспользоваться своим право на возврат новой обуви надлежащего качества, необходимо соблюсти ряд условий:

- обувь не должна быть поношена, все ярлыки и бирки должны быть на месте;
- товар должен иметь первозданный внешний вид;
- упаковка должна быть полностью сохранена;

- возврат возможно оформить при наличии чека, подтверждающего покупку.

Если покупатель решил обратиться к продавцу для возврата или обмена обуви ненадлежащего качества, то он может это сделать в течение всего гарантийного срока на продукцию. При этом, он не должен возмещать продавцу износ изделия, который произошел за период эксплуатации, и может требовать всю сумму на возврат или равноценный покупке товар надлежащего качества.

Если продавец не уверен, что дефект появился вследствие заводского брака или дефекта из-за некачественного производства, то он вправе оспорить требование покупателя. В таком случае, проводится экспертиза, которая выявляет причины появления дефектов и недостатков, послуживших основанием для жалобы клиента.

Если экспертиза покажет, что дефекты были вызваны по вине покупателя, то последний должен будет оплатить продавцу все расходы, понесенные с проведением процедуры проверки товара, его хранения и транспортировки. Если износ продукции произошел из-за ошибок производителя, то расходы по проведению экспертизы остаются на продавце.

Нельзя поменять или вернуть обувь, в которой выявлены следующие недостатки:

- если сезонная обувь эксплуатировалась круглогодично или с нарушением сезонности;
- если обувь носилась не по назначению (например, модельная обувь);
- если на обуви присутствуют следы механического воздействия (порезы, ожоги, сколы);
- если обувь была повреждена в результате неправильной эксплуатации (сушка, носка, химическое воздействие);
- если в течение гарантийного срока покупатель самостоятельно производил ремонт обуви, что привело к появлению дефектов;

- если изделие было использовано клиентом и побывало в носке, и после этого он решил обратиться к продавцу с требованием о возврате или замене товара в связи с тем, что оно не подошло ему по размеру, фасону, цвету и другим параметрам.

Для того, чтобы вернуть обувь в магазин, покупателю необходимо составить и заполнить претензию на возврат товара. В претензии указывается название и адрес магазина-продавца, персональные данные покупателя (ФИО, адрес проживания, контактные данные), сведения о дате приобретения товара, а также времени совершения покупки, данные о приобретенном товаре с указанием артикула, размера, цвета, стоимости.

Затем покупатель указывает причину составления претензии с подробным описанием ситуации и изложением своих требований к продавцу. После этого заверяет письмо-претензию своей подписью с расшифровкой и ставит дату составления.

[Образец претензии на возврат товара можно скачать здесь.](#)

К претензии покупателю необходимо приложить чек, подтверждающий факт покупки в этом магазине конкретного товара. Если покупателем был утерян чек, то покупателю потребуются показания свидетелей, которые смогут подтвердить факт покупки именно в этом месте и в это время.

Если продавец не отреагировал на письмо-рекламацию соответствующим образом, то покупатель вправе обратиться к независимым экспертам для проведения проверки.

В случае, если экспертиза докажет невиновность покупателя в появившихся недостатках и дефектах, он вправе направить повторную рекламацию с приложением копии проведенной экспертизой и требованием о возмещении расходов, связанных с проведением проверки на качество.

Если продавец отказывается удовлетворять требования покупателя на основании претензии, то последний может обратиться в

Общество защиты прав потребителя или решить вопрос в судебном порядке.

В исковом заявлении покупатель должен указать название и адрес магазина-продавца, свои персональные данные (ФИО, паспортные данные, адрес проживания, контактные сведения), суть вопроса, с которым покупатель обращается в суд, подпись и дата составления документа.

Если в результате судебного разбирательства продавец будет признан виновным, то все расходы, понесенные в связи с судебным процессом, лягут на его плечи.

Законодательно продавец должен удовлетворить требования клиента в течение срока от двух недель до 45 дней (в зависимости от имеющихся сведений и необходимости в экспертизе). На возврат денежных средств продавцу дается три дня после рассмотрения претензии.

Обувь, купленная на распродажах, считается полноценным новым товаром. На который распространяются все правила и законы, действующие на другие предметы обуви. Исключением является только скидка или уценка, связанная с имеющимися дефектами на обуви, о которых покупатель предупреждается продавцом заранее.