

# 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 недовольственных 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.