

Возврат обуви в магазин после небольшой носки



В настоящее время выбор обуви в магазинах поражает своим многообразием, именно поэтому удовлетворить потребности даже самого требовательного покупателя сейчас не составляет никакой трудности.

К сожалению, не всегда за красивыми обувными моделями стоит хорошее качество. Поэтому в процессе носки зачастую можно выявить какой-либо брак. В таком случае возникает вопрос «Есть ли возможность вернуть потраченные на некачественную обувь деньги?». Согласно действующему законодательству такой вариант действительно возможен.

Однако это совершенно не значит, что вернуть деньги за поношенную пару обуви может каждый. Данное право предполагает множество нюансов, которые необходимо учитывать для того, чтобы отстаивать свои права на возврат. К примеру, правила на возврат обуви в течение гарантийного 14 дневного срока существенно отличаются от возврата обуви, которая была в носке.

Возможен ли возврат обратно в магазин обуви, которая была в носке?

Может ли основанием для возврата стать тот факт, что обувь не удобная в носке или натирает в некоторых местах?

Здесь важно упомянуть, что для продавцов и торговых представителей, реализующих товар, существуют 2 типа гарантийных категорий, а именно:

- гарантия возврата;
- гарантия качества.

К первому пункту относится не ношенная обувь, которая не подошла клиенту при повторной примерке или по ряду других обстоятельств.

Ко второму пункту относится обувь, у которой были обнаружены дефекты в ходе ее носки, однако брак должен строго соответствовать статье 18, в которой описаны «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, квалифицируемых как брак».

Подробнее о правах покупателя на возврат бывшей в употреблении обуви можно узнать из 18 статьи, именуемой «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков», датируемой 25.10.2005г. за № 234 – ФЗ.

Самыми популярными огрехами производителя считаются:

- Разрывы и трещины материала;
- Отслоение материала;
- Отрыв, расслоение подошвы и каблука;
- Кривые швы;
- Проблемы с краской обуви или подобные дефекты, которые отрицательно сказываются на внешнем виде обуви и препятствуют ее нормальной эксплуатации.

Именно поэтому вернуть обувь, бывшую в носке, нельзя только исходя из того, что она неудобная. Дефекты, выявленные в процессе носки должны строго соответствовать вышеупомянутому перечню и ограничивать эксплуатационный срок.

Опираясь на статью 25 «Защиты прав потребителей», покупатель может избежать оформления сопутствующих документов и вернуть обувь в течение двух недель, если она соответствует следующим требованиям:

- не была в носке;

- сохранила первоначальный товарный вид;
- к ней прилагаются чек или любое другое доказательство совершения покупки в данном магазине;
- первоначальные фабричные этикетки присутствуют на ней.

Что касается возврата обуви, которая была в эксплуатации, у потребителя и покупателя часто появляются разногласия, которые впоследствии решаются в Роспотребнадзоре.

Продавцы обычно предъявляют претензии к покупателю, упоминая то, что во время покупки и носки товара покупатель был доволен и поэтому требования о возврате нельзя считать обоснованными. Что же по этому поводу говорит закон?

В нормативно – правовых актах упомянуто о том, что обувь возможно вернуть в таких случаях:

- в срок до 14 дней по всевозможным причинам;
- если был обнаружен брак (составные части отпали, отклеились, отслоились, обувь не может подлежать эксплуатации в дальнейшем);
- если товар не подошел по комплектации и подобное.

Больше информации о возврате покупки (как надлежащего качества, так и бракованных изделий) можно узнать из основного закона, регулирующего коммерческие отношения между покупателем и потребителем.

Как было упомянуто ранее, вернуть новую обувь можно в срок до 2-х недель с момента совершения покупки. Принять ее продавец должен в любом случае, иначе это свидетельствует о грубых нарушениях в законе со стороны продавца. Если в ходе носки у обуви был обнаружен существенный брак – это также считается веской причиной для возврата, которая не может быть оспорена.

Однако наличие дефекта у обувной модели должен установить эксперт. Данная процедура осуществляется полностью за счет продавца. В практике же зачастую происходят ситуации, когда потребители не хотят тратить нервы на возврат недорогой обуви

в течение 2-х недель, не говоря уже о продолжительной и неоднозначной процедуре возврата некачественной поношенной обуви.

Но при обнаружении дефектов у дорогостоящих обувных моделей порой стоит отстаивать свои права на возврат денег.

В случаях, когда продавец не согласен с предъявляемыми требованиями и отказывается от процедуры возврата, потребитель вправе:

- провести независимую процедуру оценки качества (за свой счет);
- обратиться в Роспотребнадзор;
- подать в суд;
- обратиться в Роскомнадзор (при условиях нарушения правил рекламы).

Так, потребитель может всесторонне защитить свои права. При грамотной консультации юриста, можно вернуть свои денежные средства даже после истечения срока в 14 дней. Главное – успеть осуществить возврат в течение гарантийного срока, который может варьироваться от одного месяца до более продолжительного срока, который напрямую зависит от вида обуви. К примеру, гарантийный срок сезонной обуви начинает отсчитываться с начала сезона, а не с момента покупки.

В законе, защищающем права потребителей, прописаны не только ситуации, в которых потребитель может извлечь выгоду, а также права и обязанности торговцев. В данном случае акцент падает именно на слово «права». Если недобросовестный потребитель захочет совершить возврат обуви, которую он сам испортил в процессе носки, закон может защитить продавца. В итоге покупателя могут обязать выплатить моральную компенсацию торговому представителю, у которого была совершена покупка.

Но есть нюансы из-за которых вернуть обувь не получится ни в срок до 2-х недель, ни в течение гарантийного срока:

- неправильная эксплуатация;
- носка обуви не в сезон;
- неправильное хранение;
- наличие механических повреждений;
- наличие деформации (вмятины, царапины);
- попытка самостоятельного ремонта.

Известно, что потребитель может оставить претензию на возврат товара не только в письменном, но в устном виде. Однако стоит помнить о том, что письменная претензия будет более эффективна, чем устная.

В претензии должны быть описаны:

- адрес, куда направлена претензия (название торговой точки, адрес);
- данные о заявителе (Ф.И.О., контактные данные);
- дата покупки;
- детальное описание брака;
- прописанное требование (об обмене, возврате денег);
- подпись и дата обращения.

В числе сопутствующих документов обязательно наличие товарного или кассового чека и фирменных бирок, о которых необходимо упомянуть в заявлении.

Заявление обязательно должно быть написано в двух экземплярах (как вариант – снята ксерокопия с оригинала) для того, чтобы на втором заявлении торговый представитель оставил свою подпись о приеме.

На данный момент защита прав потребителей – достаточно актуальная и востребованная тема. Часто, чтобы добиться своего, необходимо вступать в долгие утомительные споры с продавцом. Именно поэтому стоит тщательно подходить к покупке товара любой категории, чтобы избежать проблем при его возврате.