

Памятка потребителю

Покупка обуви.

При выборе обуви необходимо внимательно осмотреть внешний вид. Обувь должна быть одинакова по размеру, структуре и цвету материалов, без пятен, складок и морщин. Одноименные детали должны иметь одинаковую плотность, форму и размер. Обувь не должна иметь следов эксплуатации: потертостей ходовой поверхности, царапин.

Вместе с обувью покупателю должен быть передан товарный чек, в котором должно быть указано наименование товара и название организации продавца, дата продажи, артикул, цена товара.

Права потребителей при обнаружении недостатков обуви

Если в обуви обнаружены недостатки (которые не были оговорены продавцом при покупке), потребитель согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» имеет право предъявить продавцу (изготовителю, уполномоченной им организации или индивидуальному предпринимателю, импортеру) одно из следующих требований:

- v потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- v потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- v потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- v потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- v отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.!

С момента получения претензии, продавец обязан удовлетворить требования потребителя **течение 10 дней**

- о соразмерном уменьшении покупной цены товара;
- о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;
- о возврате уплаченной за товар денежной суммы;
- о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре.

С момента получения претензии, если потребителем заявлено требование о замене товара **в течение 7 дней**, а в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества такого товара - **в течение 20 дней** со дня предъявления соответствующего требования.

Не более 45 дней, если потребителем заявлено требование об устранении недостатков товара.

Замена обуви надлежащего качества (без недостатков)

Если потребитель, приобретая обувь, обнаружит, что она не подходит по форме, фасону, расцветке или размеру, то согласно ст.25 Закона «О защите прав потребителей» он имеет право обменять этот товар у продавца, у которого он был приобретен, на аналогичный подходящий товар.

При этом важно, чтобы были соблюдены следующие условия:

- данное требование заявлено потребителем в течение 14 дней (не считая дня покупки);
- обувь не была в употреблении;
- сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- имеется товарный или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ (отсутствие таких документов не лишает потребителя возможности сослаться на свидетельские показания).

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

В случае если аналогичная обувь отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 3-х дней со дня возврата указанного товара.

Порядок действий потребителя при предъявлении требований продавцу

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к Продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии), в случае отказа о принятии претензии направить по почте, заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.