



Издается по заказу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2025 годы»

БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей



www.gosalcogol.tatarstan.ru
www.tatzpp.ru

Территориальный орган	Телефон
Альметьевский	(8553) 33-67-02
Арский	(84366) 3-28-93
Зеленодольский	(84371) 4-58-78
Казанский	(843) 277-94-96
Набережночелнинский	(8552) 71-43-03
Нижнекамский	(8555) 36-63-76
Чистопольский	(84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан



(843) 236-94-11

телефон горячей линии



www.vk.com/zpprprnr

онлайн-консультация в «ВКонтакте»
«Защита прав потребителей. Роспотребнадзор по РТ»



www.16.rospotrebnadzor.ru

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»

(843) 221-90-16 www.fbuz16.ru

Внимание! Вы можете подать заявление о нарушении потребительских прав в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан или получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей по skype через многофункциональные центры Республики Татарстан.

6+

© ООО «ФОЛИАНТ», 2023 г.
Тираж 7000 экз. Заказ № 30/25

Отпечатано ООО «ФОЛИАНТ», 420111 г. Казань, ул. Профсоюзная, 17в
e-mail: foliantkazan@mail.ru



ПАМЯТКА ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЯ ОБУВИ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Здесь вы можете прослушать текст буклета



На русском языке На татарском языке



экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку.

В соответствии со ст. 21 Закона в случае обнаружения потребителем недостатков обуви и предъявлении требования о ее замене, продавец обязан заменить такой товар в течение 7 дней со дня предъявления требования, а при необходимости дополнительной проверки – в течение **20 ДНЕЙ**.

Если срок устранения недостатков не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом незамедлительно, т. е. в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом применяемого способа. Срок устранения недостатков, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **45 ДНЕЙ** (ст. 20 Закона).

За нарушение, а также за невыполнение требования потребителя продавец выплачивает неустойку (пени) за каждый день просрочки в размере 1% от цены обуви.

ВАЖНО!

В процессе носки обуви снижаются ее надежность и эстетические достоинства из-за воздействия различных внешних факторов и стопы изнутри обуви.

БЛАГОДАря СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВИЛ УХОДА ЗА ОБУВЬЮ УЛУЧШАЕТСЯ ЕЕ ВНЕШНИЙ ВИД И ПРОДЛЕВАЕТСЯ СРОК НОСКИ:

- грязную обувь следует чистить от грязи и пыли при помощи специальных щеток, влажной ткани или губки;
- обувь нужно чистить специальными чистящими средствами в зависимости от вида обуви;
- обувь из искусственных материалов следует протирать влажной мягкой тканью, применение щеток и крема не рекомендуется;
- для чистки обуви из велюра, нубука, замши рекомендуется применять губки, ластики, резинки или специальные креповые щетки;
- независимо от времени года обувь нуждается в защите от влаги, для чего стоит иметь специальные кремы;
- обувь нельзя сушить у отопительного прибора, а только при комнатной температуре, плотно набив газетной бумагой;
- обувь лучше хранить там, куда не проникают солнечные лучи и влага;
- чтобы сохранить форму обуви при сезонном хранении, используйте различные приспособления (колодки, вкладыши, растяжки);
- при повседневном хранении из обуви нужно вынимать вкладные стельки и просушивать их отдельно;
- перед сезонным хранением обувь следует тщательно вымыть, высушить, вычистить, смазать и проветрить, а затем продезинфицировать изнутри.

ВАЖНО: С 1 июля 2020 года для обуви введены новые правила производства, импорта и торговли. С этого момента в обороте может быть только маркированная обувь. Производители и импортеры наносят коды маркировки на каждую пару. Розничные продавцы до 1 июля маркируют остатки, а после принимают и продают обувь по новым правилам – с передачей данных в ЧЕСТНЫЙ ЗНАК. (Нормативная база: Постановление Правительства РФ от 05.07.2019 № 860; Постановление Правительства РФ от 29.02.2020 № 216).

В зависимости от конструкции, применяемых материалов, своего предназначения обувь делится на повседневную, модельную, домашнюю, дорожную, пляжную, для активного отдыха, а также по ее назначению для носки в летний период (летняя обувь), в зимний период (зимняя обувь) и в весенне-осенний период (весенне-осенняя обувь).

Редко кто задумывается над тем, почему бывает так, что обувь, которую мы вроде бы мерили в магазине и которая вроде бы нам подходила, в конце концов ставится в шкаф, а желание носить ее пропадает. Иногда мы спонтанно покупаем понравившуюся нам обувь, но через пару дней понимаем, что купили ее зря: она натирает ноги, жмет, из-за жесткой подошвы начинается жжение стоп.

ПРИ ВЫБОРЕ ОБУВИ ДОЛЖНА СООТВЕТСТВОВАТЬ РАЗМЕРУ И ПОЛНОТЕ ВАШЕЙ НОГИ. СТОПА В ОБУВИ НЕ ДОЛЖНА БЫТЬ СЖАТОЙ!

У многих людей стопы по длине и полноте разные, поэтому при покупке ориентируйтесь на стопу, которая длиннее.

Если Вы правильно выбрали полноту, то обувь будет плотно сидеть на ноге и не будет жать. При слишком большой полноте стопа проскальзывает вперед, а пятка «выезжает» из задника обуви.

Утром стопа у человека, как правило, меньше по размеру, а к вечеру она увеличивается. Поэтому, в идеальном варианте, обувь следует покупать примерно в то время, когда вы собираетесь ее носить.

Особенно необходимо быть внимательным при выборе детской обуви. Одно из первых правил – не экономить, а покупать обувь из натуральных материалов, не брать обувь «на вырост», выбирать колодку и стельку, препятствующие возникновению плоскостопия, обязательно наличие жесткого подпяточника.

НИКОГДА НЕ ПОКУПАЙТЕ ОБУВЬ В СПЕШКЕ И НЕ МЕРЬТЕ ОБУВЬ ТОЛЬКО СИДЯ!

Кроме того, при примерке и осмотре понравившейся обуви, не спешите. Проверьте все швы, наличие царапин и пятен, убедитесь, что верх и подошва надежно скреплены.

ПРИ НАДЕВАНИИ ОБУВИ НЕОБХОДИМО ИСПОЛЬЗОВАТЬ СПЕЦИАЛЬНУЮ ЛОЖЕЧКУ. НЕ СНИМАЙТЕ ОБУВЬ, НАСТУПАЯ НА ЗАДНИК!

При приобретении обуви и дальнейшей реализации своих прав необходимо руководствоваться Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) и Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного

пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», где изложены особенности продажи обуви.

ЧТО НАДО ЗНАТЬ ПРИ ПОКУПКЕ ОБУВИ?

ПРИ ПОКУПКЕ ОБУВИ НЕОБХОДИМО ПЕРВОНАЧАЛЬНО ПРОВЕРИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ПОКУПАЕМОМ ТОВАРЕ. ИНФОРМАЦИЯ ДОЛЖНА СОДЕРЖАТЬ:

- наименование товара;
- место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя, адрес организации (организаций), уполномоченной изготовителем на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт обуви;
- наименование страны происхождения;
- сведения об обязательном подтверждении соответствия обуви в порядке, определенном законодательством РФ;
- сведения об основных потребительских свойствах обуви;
- правила и условия эффективного использования обуви;
- гарантийный срок и срок службы, если они установлены для конкретной обуви;
- цену в рублях и условия приобретения обуви, в том числе при предоставлении кредита – размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Информация о продавце, товарах и их изготовителях доводится до сведения покупателей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов РФ и языках народов РФ.

ИЗГОТОВИТЕЛЬ ВПРАВЕ УСТАНАВЛИВАТЬ НА ОБУВЬ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК – ПЕРИОД, В ТЕЧЕНИЕ КОТОРОГО В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В НЕЙ НЕДОСТАТКА ИЗГОТОВИТЕЛЬ, ПРОДАВЕЦ, УПОЛНОМОЧЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ, ИМПОРТЕР ОБЯЗАНЫ УДОВЛЕТВОРИТЬ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ, УСТАНОВЛЕННЫЕ СТАТЬЕЙ 18 ЗАКОНА.

ПРОДАВЕЦ ВПРАВЕ УСТАНОВИТЬ НА ТОВАР ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК, ЕСЛИ ОН НЕ УСТАНОВЛЕН ИЗГОТОВИТЕЛЕМ.

ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ СТАТЬЕЙ 18 ЗАКОНА ТРЕБОВАНИЯ К ПРОДАВЦУ В ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА, ЕСЛИ ОНИ ОБНАРУЖЕНЫ В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах **2 ЛЕТ** со дня передачи их потребителю.

Для сезонных товаров: обуви, одежды и прочих, гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Например, для демисезонных сапог, купленных зимой, в нашей республике гарантийный срок начнет исчисляться с наступлением весеннего сезона – **С 16 МАРТА**.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОБУВЬ НЕ ПОДОШЛА?

Если обувь не подошла по форме, фасону, расцветке, размеру, вы имеете право на ее обмен в течение **14 ДНЕЙ**, не считая дня ее покупки (ст. 25 Закона).

Обмен обуви надлежащего качества проводится, если обувь не была в употреблении, сохранены ее товарный вид и потребительские свойства, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек.

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. Это требование подлежит удовлетворению в течение **3 ДНЕЙ** со дня возврата товара.

ЕСЛИ ОБУВЬ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

В СООТВЕТСТВИИ СО СТ. 18 ЗАКОНА ПОТРЕБИТЕЛЬ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ, ЕСЛИ ОНИ НЕ БЫЛИ ОГОВОРЕНЫ ПРОДАВЦОМ, ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ВПРАВЕ:

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

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи обуви ненадлежащего качества.

Установленные законом требования потребителю следует предъявлять продавцу в письменном виде путем составления претензии в двух экземплярах.

ОТСУТСТВИЕ У ПОТРЕБИТЕЛЯ КАССОВОГО ИЛИ ТОВАРНОГО ЧЕКА, ЛИБО ИНОГО ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ФАКТ И УСЛОВИЯ ПОКУПКИ, НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ ОТКАЗА В УДОВЛЕТВОРЕНИИ ЕГО ТРЕБОВАНИЙ И НЕ ЛИШАЕТ ЕГО ВОЗМОЖНОСТИ ССЫЛАТЬСЯ НА СВИДЕТЕЛЬСКИЕ ПОКАЗАНИЯ!

Продавец обязан принять обувь ненадлежащего качества у потребителя и, в случае необходимости, провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества обуви.

В случае спора о причинах возникновения недостатков в товаре продавец обязан провести экспертизу за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с ее результатами вправе оспорить их в судебном порядке.

Если в результате экспертизы обуви установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение