**Права потребителей при приобретении обуви**

Для правильного выбора обуви, при покупке необходимо решить для каких целей она будет предназначена. Используя обувь не по назначению, потребитель можете потерять право на предъявление каких-либо претензий продавцу. Нужно отметить, что, покупая обувь сезонного назначения заблаговременно, гарантийные сроки исчисляются с начала соответствующего сезона.

Для сезонных товаров (одежда, меховые товары, обувь) установлены следующие сроки наступления сезонов: зимний - с 1 ноября до 1 апреля; весенний - с 1 апреля до 1 июня; летний - с 1 июня до 1 сентября; осенний - с 1 сентября до 1 ноября. При продаже обуви в соответствующий сезон их гарантийный срок исчисляется со дня продажи потребителю.

Добропорядочный производитель в обязательном порядке разместит всю необходимую информацию по обуви на упаковке, которая должна содержать обозначения: товарного знака, наименования вида обуви, наименования предприятия-изготовителя и его адрес, артикула, номера модели, размера, материала, из которого изготовлена обувь, нормативно-технической документации, обозначение стандарта, гарантийного срока носки. Вся информация должна быть предоставлена на русском языке.

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, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

***Права потребителей при обнаружении недостатков обуви***

Если в обуви обнаружены недостатки (которые не были оговорены продавцом при покупке), потребитель имеет прав предъявить продавцу, изготовителю (уполномоченной им организации или индивидуальному предпринимателю) либо импортеру одно из следующих требований:

-о замене на обувь этой же марки (этой же модели или артикула);

-о замене на такую же обувь другой марки (этой же модели или артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

 Требование о замене подлежит удовлетворению в течение 7 дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 дней.

В случае обнаружения недостатков в обуви вы также можете потребовать:

- соразмерного уменьшения покупной цены (стоимости);

- отказа от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы т.е. потребовать возврата денег за некачественную обувь.

Эти два требования подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня их предъявления.

Кроме того, вы вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещении расходов на их исправление. Данное требование подлежит удовлетворению незамедлительно (то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа (но не более 45 дней). При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Объем прав потребителя и порядок его действий различаются в зависимости от того, был ли установлен на обувь гарантийный срок.

***Гарантийный срок***

В соответствии с действующим законодательством изготовитель вправе устанавливать гарантийный срок или не устанавливать. Важно помнить только об одном правиле, которое обязывает продавца обуви не уменьшать гарантийный срок обуви, а в случае отсутствия гарантийного срока от производителя,  продавец имеет право установить свой гарантийный срок на обувь.

***Права потребителя если гарантийный срок на обувь установлен***

В этом случае Продавец отвечает за недостатки товара (т.е. должен удовлетворить заявленное требование потребителя), если не докажет, что недостатки являются эксплуатационными, а не производственными.

При получении претензии потребителя, Продавец обязан принять товара и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу). Проверка качества проводится самим продавцом и не является экспертизой.

Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, Продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу, желательно в письменном виде) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза установила, что недостатки обуви являются производственными, Продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование (например, заменить товар).

Если экспертиза установит, что недостатки обуви являются эксплуатационными, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение.

Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

***Права потребителя если гарантийный срок на обувь не установлен или истек, но не прошло двух лет со дня покупки***

В этом случае потребитель не лишается права предъявить одно из указанных требований. Отличие состоит в том, что бремя доказывания того, что недостатки в обуви являются производственными, лежит на потребителе. То есть, если потребитель при обращении к продавцу не получил удовлетворения своего требования, то он должен за свой счет провести экспертизу качества данной обуви.

Если экспертиза установит, что недостатки являются производственными, то потребитель будет иметь право требовать удовлетворения своего требования (например, о замене обуви или возврате денег за нее) и возмещения убытков (затрат на проведение экспертизы).

Помните! Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

***Замена обуви надлежащего качества (без недостатков)***

Если потребитель, приобретая обувь, обнаружит, что она не подходит по форме, фасону, расцветке или размеру, то 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 ссылаться 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 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 2 экземплярах, с четко сформулированными требованиями.

Необходимо приложить к претензии копии кассового, товарного чеков и гарантийного талона. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо направить по почте, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

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.