

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (в рамках розничной торговли обувными изделиями)

Особенности реализации обуви регулируются «Правилами продажи отдельных видов товаров», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998г. №55 (далее по тексту - Правила), Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии с Правилами обувь должна пройти предпродажную подготовку, которая предусматривает:

- распаковку, рассортировку и осмотр товара;
- проверку качества товара (по внешним признакам);
- проверку наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

Обувь передается покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются продавец (ООО или индивидуальный предприниматель), наименование товара, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, осуществляющего продажу.

Товарный или кассовый чеки - это документы, подтверждающие покупку товара у данного продавца, поэтому их лучше не выбрасывать, а сохранить на случай, если в дальнейшем выявятся недостатки товара.

Если продажа состоялась, то в момент передачи товаров покупателю для выполнения требований законодательства должен быть оформлен чек.

Возможны следующие варианты:

- чек пробивается на кассе в магазине по полученной информации от курьера о доставке с отправкой его покупателю по email или SMS;
- чек пробивается на кассе в магазине, а покупателю по email или SMS направляются сведения, позволяющие идентифицировать чек (либо демонстрируется QR-код);
- курьер оснащен мобильной ККТ и пробивает чек на ней.

Потребитель вправе в течение 14 дней со дня покупки обменять обувь надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен.

Обмен производится в случае: **если обувь не была в употреблении, сохранены ее товарный вид, потребительские свойства, ярлыки, а также имеется товарный или кассовый чек.** Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Когда товар выбран, доставлен, оплачен, но оказался не тем товаром, который ожидал увидеть покупатель, заказывая товар дистанционно только на основании предоставленной информации.

Правила продажи товаров дистанционным способом и статья 26.1 Закона о защите прав потребителя предоставляют покупателю возможность отказаться от не подошедшего товара. Кратко – покупатель имеет возможность отказаться от товара в течение семи дней или, при не предоставлении информации об условиях возврата, в течение трех месяцев с момента передачи ему товара.

При отсутствии у продавца необходимого для обмена товара потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму. Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара (ст.25 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»).

В случае обнаружения недостатков в обуви необходимо обратиться к продавцу товара с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должно быть указано одно из требований, предусмотренных ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей». Потребитель имеет право на свой выбор потребовать ремонта, замены товара ненадлежащего качества или возврата денег. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично, либо направить заказным письмом с уведомлением. В случае личного вручения претензии на втором экземпляре продавец должен указать дату, Ф.И.О. лица, принявшего претензию. Руководитель решает вопрос возврата обуви или устранения выявленного дефекта в течение 10 дней.

Часто, чтобы установить причину дефекта, прибегают к помощи экспертизы. Если дефект обуви выявлен в гарантийный срок, то она проводится за счёт продавца. Если срок гарантии прошел, то бремя доказательства качества лежит на покупателе. В случае выявления производственного дефекта, расходы за проведение экспертизы возмещаются продавцом.

Покупая сезонную обувь, необходимо знать, что срок гарантии исчисляется с начала наступления сезона.

Как правила данные сроки исчисляются, но могут быть изменены локальными правовыми актами субъектов РФ:

- зимний сезон - с 1 ноября;
- весенний сезон - с 1 марта;
- летний сезон - с 1 мая;
- осенний сезон - с 1 сентября.

Правило о невозможности возврата уценённого товара действует в случае, если покупатель был предупреждён о недостатках товара заранее.