

«Валенки, да валенки.....» или как не попасть впросак при покупке обуви.

При смене каждого сезона в управление потребительского рынка и услуг начинается поток страждущих с обувью ненадлежащего качества. Рассмотрим наиболее типичные случаи обращений.

1. При покупке обуви на рынке, как правило, не выдается ни кассовый, ни товарный чек. Гарантия оговаривается устно, в лучшем случае пишется на коробке из-под обуви. Впоследствии, при выявлении недостатка, потребитель не знает как себя вести и куда обращаться. В соответствии с п. 5. ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» отсутствие кассового или товарного чека не является основанием для отказа в рассмотрении заявленных потребителем требований. Если обувь приобретена на рынке и Вы не знаете ФИО индивидуального предпринимателя, необходимо обратиться к руководству рынка и попросить предоставить данные об ИП и адресе его регистрации для направления письменной претензии. Как правило, руководство рынка не чинит препятствий и идет навстречу потребителям. Претензию можно как направить по адресу регистрации продавца, так и вручить лично под роспись либо в присутствии свидетеля.

2. Очень часто обувь приобретается заранее, т.е. летнюю обувь мы покупаем весной, а то и зимой, а зимнюю – летом.... А гарантию продавцы дают, в лучшем случае, месяц. Не оденешь же летом зимние сапоги.... Законом «О защите прав потребителей» предусмотрена и эта ситуация. Так, для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) срок гарантии исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей. В Ивановской области установлены **следующие сроки:**

одежда зимняя	– с 1 ноября до 15 марта;
одежда демисезонная: весна	– с 15 марта до 1 мая;
осень	– с 1 сентября до 1 ноября;
одежда летняя	– с 1 мая до 1 сентября;
меха, меховые изделия	– с 1 ноября до 15 марта;
обувь зимняя	– с 1 ноября до 1 марта;
обувь весенне-осенняя: весна	– с 1 марта до 1 мая;
осень	– с 1 сентября до 1 ноября;
обувь летняя	– с 1 мая до 1 сентября.

Именно с начала наступления соответствующего сезона начнется и гарантийный срок.

3. Претензия уже написана и вручена продавцу и продавец, в свою очередь, решил провести экспертизу. Какие нюансы нужно учесть. Во-первых, Вы имеете право присутствовать при проведении экспертизы, но не забудьте указать свое желание в претензии, т.к. продавец не обязан Вас уведомлять о Вашем праве. Во-вторых, требуйте выдать заключение эксперта с указанием ФИО лица, проводившего экспертизу и его квалификационных характеристик. Впоследствии Вы можете оспорить полученное заключение.

4. Не забывайте про сроки удовлетворения заявленных Вами требований. На возврат стоимости товара продавцу дается 10 дней (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»), на замену – 20 дней с учетом проведения экспертизы (ст. 21), на ремонт – не более 45 дней (ст.20).