Советы потребителям при выборе детской обуви.

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области сообщает: при выборе детской обуви необходимо внимательно осмотреть внешний вид. Не допускается местное отставание верха и подкладки от задника, мягкие носки и задники, плохое формирование пяток, носков, деформация верха, осыпание красителей, механические повреждения и неразглаженные складки внутри обуви.

На детскую обувь распространяются требования Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции предназначенной для детей и подростков» от 23 сентября 2011 г. N 797.

*Маркировка продукции должна содержать следующую информацию:*

наименование страны, где изготовлена продукция;  
 наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера, дистрибьютора;  
 наименование и вид (назначение) изделия;  
 дата изготовления;  
 единый знак обращения на рынке;  
 срок службы продукции (при необходимости);  
 гарантийный срок службы (при необходимости);  
 товарный знак (при наличии).

Информация должна быть представлена на русском языке или государственном языке государства - члена Таможенного союза, на территории которого данное изделие производится и реализуется потребителю.

Для импортной продукции допускается наименование страны, где изготовлена продукция, наименование изготовителя и его юридический адрес указывать с использованием латинского алфавита.

Не допускается использования указаний "экологически чистая", "ортопедическая" и других аналогичных указаний без соответствующего подтверждения.

Маркировка обуви должна иметь информацию о размере, модели и (или) артикуле изделия, материале верха, подкладки и подошвы, условиях эксплуатации и ухода за обувью.

Возможна ли замена обуви надлежащего качества?

Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

В случае, если в день обращения потребителя к продавцу аналогичный товар отсутствует в продаже, 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 трех дней со дня возврата указанного товара.

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.

Права потребителя при обнаружении недостатков в обуви.

В случае обнаружения в товаре недостатков (если они не были оговорены продавцом) потребитель по своему выбору вправе потребовать:

· замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);

· замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;

· соразмерного уменьшения покупной цены;

· незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

· расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

При этом потребитель вправе потребовать также возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

По общему правилу, данные требования можно предъявить, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока, а если такой срок не установлен, то в пределах 2 лет со дня покупки.

Особенности продажи обуви.

· До подачи в торговый зал обувь должна пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку, рассортировку и осмотр товара, проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, а при необходимости чистку и мелкий ремонт;

· Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам и выставлены в торговом зале;

· Обувь для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно;

· Обувь должна иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера;

· Продавец обязан предоставить покупателю обуви условия для примерки. Для этой цели торговые залы должны быть оснащены банкетками, скамейками или подставками;

· При продаже обуви продавец должен в присутствии покупателя проверить качество товара (путем внешнего осмотра), правильность подсчета стоимости покупки;

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

· Вместе с обувью покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

В какой срок требования потребителя должны быть удовлетворены продавцом?

В течение 10 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование:

· 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.  
 В течение 7 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование о замене товара, 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.  
Как должен действовать продавец при получении претензии?  
 В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае спора о причинах возникновения недостатка - экспертизу товара за свой счет.  
 При возникновении вопросов связанных с приобретением детской обуви, а так же по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей можно обращаться в «Центр по консультированию и информированию ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», расположенный по улице Германа, дом 29 «а», Великого Новгорода, телефон 77-20-38 либо в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: г. Великий Новгород, улица Германа дом 14, телефон 971 - 106.