

# Страничка юриста.

## Как вернуть обувь в магазин.

Как вернуть обувь в магазин? Порядок возврата установлен ст. 25 закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ЗоЗПП). Покупатель вправе обменять обувь на аналогичный товар, если его не устроили размер, цвет или фасон. Такой возврат может быть осуществлен в течение 14 дней, не считая дня приобретения. Обмен проводится при одновременном соблюдении следующих условий:

- обувь не носили;
- присутствуют пломбы, фабричные ярлыки;
- не нарушены потребительские свойства;
- не нарушен товарный внешний вид обуви;
- есть документ на оплату (как вариант, при отсутствии чека можно доказать покупку вещи у конкретного продавца с помощью свидетельских показаний).

Если в день обращения в магазин аналогичного товара нет в наличии, клиент может подать заявление на возврат уплаченных за обувь средств. По договоренности с магазином обмен может быть отложен до момента поступления аналогичной обуви в продажу.

***Обратите внимание! Требование о возврате уплаченных за обувь денег исполняется в срок не более 3 дней. В случае пропуска данного срока покупатель может потребовать уплаты процентов на сумму просроченного долга (ст. 395 ГК РФ).***

### **Возврат обуви ненадлежащего качества.**

Иногда возврат обуви в магазин обусловлен выявленными недостатками товара. Возврат обуви при этом возможен, если недостатки выявлены в течение гарантийного срока. Согласно абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП магазин не отвечает за недочеты, возникшие после передачи обуви клиенту:

- из-за нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки;
- действий третьих лиц;
- форс-мажора.

В случае спора о причинах дефектов магазин за свой счет проводит экспертизу.

Покупатель вправе присутствовать при ней, а если не согласен с выводами эксперта — оспорить заключение в суде. Если экспертиза выявит, что дефекты возникли вследствие обстоятельств, за которые магазин не отвечает, покупателю придется оплатить организацию экспертизы (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

### Возможен ли возврат товара после небольшой носки.

**Важно!** Возврат обуви в магазин после небольшой носки невозможен, если обувь качественная (без недостатков).

Так, согласно п. 1 ст. 25 ЗоЗПП обмен обуви возможен только в случае, если она до этого не использовалась и имеет товарный внешний вид. В судебной практике сохранение товарного внешнего вида трактуется как визуальная тождественность новому товару. Таким образом, если визуально можно определить, что обувь возвращается после носки (например, видны царапины, загрязнения и т. п.), в обмене будет отказано.

**Обратите внимание!** Если в пределах гарантийного срока в процессе носки были выявлены недочеты (дефекты) обуви, возврат бывшей в употреблении (ношенной) обуви правомерен и регламентируется ст. 18–22 ЗоЗПП.

### Можно ли вернуть обувь после гарантийного срока

Можно ли вернуть обувь в магазин по истечении гарантийного срока? Гарантийный срок — период, во время которого магазин отвечает за обнаруженные недочеты товара. Обычно он составляет 30 дней. Клиент может предъявить предусмотренные ст. 18 ЗоЗПП требования к магазину в отношении повреждений обуви, если они обнаружены в рамках гарантийного срока. При этом сроков обращения в магазин с заявлением о возврате обуви закон не устанавливает.

**Рекомендуем!** Покупатель может вернуть обувь и после истечения гарантийного срока. Однако в таком случае он обязан будет доказать, что брак товара был обнаружен в рамках гарантийного срока. Поэтому рекомендуем обратиться в магазин сразу же после выявления брака.

Если гарантия установлена на срок менее 2 лет и брак обнаружен по ее истечении, но в пределах 2 лет, покупатель вправе предъявить магазину требования, указанные в ст. 18 ЗоЗПП, если докажет, что недочеты возникли до получения обуви или появились по возникшим ранее причинам (п. 5 ст. 19 ЗоЗПП).

### Возврат обуви без чека.

Можно ли вернуть обувь без чека? При обмене товара магазин имеет право потребовать от клиента предъявить документ, подтверждающий оплату (чек, квитанцию

и т. д.). Однако отсутствие у клиента такого документа не лишает его права ссылаться на показания свидетелей (абз. 3 п. 1 ст. 25 ЗоЗПП). Если возвращается бракованная обувь, магазин не может отказать клиенту в возврате по причине отсутствия чека (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

**Рекомендуем!** Чтобы доказать факт совершения покупки, потребитель может привлечь свидетелей, которые подтвердят обстоятельства приобретения обуви. Свидетелям при подаче заявления необходимо предъявить удостоверяющие личность документы.

## **Как по закону вернуть обувь, заказанную в интернет-магазине?**

Правила возврата обуви в интернет-магазин установлены:

ГК РФ;

ЗоЗПП;

Правилами продажи товаров дистанционным способом, утв. постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 (далее — Правила).

Можно ли вернуть обувь, если нет претензий к ее качеству? Клиент вправе отказаться от обуви до ее передачи, а также не позже 7 дней после нее. При этом закон обязывает магазин в момент доставки письменно предоставить информацию о сроках и порядке возврата обуви. Если она не была предоставлена, клиент вправе отказаться от обуви в течение 3 месяцев со дня передачи (пп. 3–4 ст. 26.1 ЗоЗПП).

### Возврат качественной обуви возможен, если:

- сохранен товарный внешний вид и потребительские свойства;
- имеется документ об оплате.

Покупка может быть подтверждена выпиской с банковского счета либо иными документами, доказывающими проведение банковской операции (например, подтверждением банка о полном исполнении распоряжения плательщика о переводе денежной суммы на реквизиты магазина, п. 43 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17). Обратите внимание! Магазин обязан в срок не позднее 10 дней со дня обращения клиента вернуть стоимость обуви за вычетом затрат на доставку (п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП). Магазин несет расходы, связанные с возвратом денежных средств (п. 35 Правил). Если обнаружен брак, потребитель вправе заявить требования, указанные в ст. 18 ЗоЗПП. При продаже обуви по почте гарантия исчисляется со дня доставки (п. 2 ст. 19 ЗоЗПП).

## **В течение, какого времени покупатель вправе вернуть обувь?**

Сроки возврата обуви указаны в законе о защите прав потребителей. Так, обмен обуви, не подошедшей клиенту, может быть произведен в течение 14 дней, не считая дня покупки (п. 1 ст. 25 ЗоЗПП). Некачественная обувь может быть возвращена, если недостатки были выявлены в период действия гарантии. Когда гарантия истекла, обувь может быть возвращена, если недочеты выявлены в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня покупки (п. 1 ст. 19 ЗоЗПП).

**Обратите внимание!** Если приобретается обувь несезонного назначения (например, осенью — летняя обувь), гарантия исчисляется с даты начала соответствующего сезона. Дата начала конкретного сезона рассчитывается субъектами РФ согласно климатическим условиям.

(Сезон применительно для Самарской области, дата начала: зимний — 1 ноября; весенний — 1 марта; летний — 1 мая; осенний — 1 сентября)