

зави, полторы тысячи рублей – столь мизерная сумма, которую он недавно оставил в ресторане, поужинав вдвоем. Согласен, сумма действительно невелика, но не из моего же кармана оплачивать эти походы.

...Ну что ж, остается сдать бракованную обувь вместе с чеком, получить уплаченные деньги, подвести итоги потраченному времени и нервам и сделать неутешительные выводы. Главный из которых – за километры обходить подобные магазины, не покупать дешевые вещи. Я-то научен горьким опытом. А как быть россиянам, чьи доходы,

мягко говоря, невелики? Для которых «Пятисоточка» да рыночные павильоны – основные места покупок? Знать свои права. Отстаивать их. Борьаться. Или так и будут курсировать между магазинами и помойками...

Кстати, о правах. Надо не забыть вынуть из письменного стола свои удостоверения. Вдруг пригодятся!

Михаил ИЗOTOV,
главный редактор журнала

Закон есть. А мы им пользуемся?

За комментариями мы обратились к Михаилу БЫКОВУ – заведующему отделом защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области» (г. Курск, ул. Почтовая, 3).

– Михаил Владимирович, просветите: как надо себя вести в торговых точках малого бизнеса, чтобы не попасть впросак, совершая покупку обуви?

– Приобретая обувь, внимательно ее осмотрите на наличие дефектов – они могут быть обнаружены при визуальном осмотре. Не забудьте попросить у продавца информацию о потребительских свойствах и условиях эффективной и безопасной эксплуатации, а также сертификат соответствия (на детскую обувь) или декларацию о соответствии (на обувь взрослого ассортимента).

При продаже обуви продавец должен вам предоставить кассовый или товарный чек, а при наличии гарантии – гарантийный талон.

– Что делать, если дефект был выявлен уже в процессе эксплуатации обуви?

– Согласно п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет право требовать: безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной модели; замены на такой

же товар другой модели с соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжения договора купли – продажи.

– Как это сделать на практике?

– Необходимо обратиться в магазин, где была совершена покупка, и сообщить о выявившихся недостатках. Если на устное обращение продавец не реагирует, надо составить в двух экземплярах претензию в адрес магазина с указанием, чего вы требуете. Один экземпляр передать продавцу, а на другом получить от него отметку о получении претензии (фамилия и подпись принявшего претензию). Если продавец отказывается принять претензию, необходимо отправить ее в адрес магазина по почте заказным письмом с уведомлением.

Согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан удовлетворить требования потребителя по претензии в десятидневный срок с момента ее предъявления.

Если возник спор о причинах появления недостатка товара, то продавец обязан принять товар для проведения проверки качества, а в случае необходимости провести экспертизу за свой счет. Потребитель вправе присутствовать на экспертизе, о чем он должен заявить.

– В какие сроки можно предъявлять претензии?

– Согласно п.5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае обнаружения недостатков по окончании гарантийного срока, но в пределах двух лет после покуп-



ки, покупатель также имеет право предъявить требования, предусмотренные п.1. ст. 18 этого закона. Требования могут быть предъявлены в случае если потребитель докажет, что недостатки в товаре имелись до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Обувь относится к сезонным товарам, поэтому гарантийные сроки исчисляются с начала наступления соответствующего сезона. В Курской области установлены следующие сроки наступления сезонов: зимний – с 11 ноября по 26 марта; весенний – с 27 марта по 9 мая; летний – с 10 мая по 26 сентября; осенний – с 27 сентября по 10 ноября.

В случае если вам откажут в удовлетворении требований по претензии, вы (потребитель) имеете право обратиться в суд с исковым заявлением.

– Не каждому покупателю под силу иск оформить и довести дело до конца. Вы можете в этом помочь?

– За помощью можно обращаться в Консультационный центр для потребителей по адресу: г. Курск, ул. Почтовая, д.3, или по телефону 8(4712) 51-26-34.

Можно воспользоваться и возможностью задавать вопросы через портал «Информирование и консультирование потребителей» по адресу: www.zpp.fcgie.ru или обратиться по электронной почте: bykov_mv@46.rospotrebnadzor.ru.

Беседовала
Надежда САПСАКОВА