

**Выписка из Закона РФ  
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

Общее положение, абзац 8:

существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; (в ред. [Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ](#))

**Ст. 14, п.5:** Продавец освобождается от ответственности, если докажет, что вред

причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара.

**Ст.18:**

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

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

-соразмерного уменьшения покупной цены;

-замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

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

-расторжения договора купли - продажи. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. (в ред. [Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ](#))

В отношении технически сложных и **дорогостоящих товаров** требования потребителя, указанные в абзацах четвертом и пятом настоящего пункта, подлежат удовлетворению в случае обнаружения **существенных недостатков** товаров. (Анализ ст. ст. 475 и 503 ГК в их взаимосвязи позволяет сделать вывод: ГК исходит из правила о том, что для расторжения договора (отказа от исполнения договора) купли - продажи технически сложных или дорогостоящих товаров необходимо наличие **существенного недостатка**.)

4. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки, потребитель вправе по своему выбору

потребовать замены такого товара на товар надлежащего качества или соразмерного уменьшения покупной цены либо расторгнуть договор.

5. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан

провести экспертизу товара за свой счет.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

**Ст. 19, п.2:** Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) гарантийные сроки

исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей

**Ст. 19, п.6:** В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе

предъявить изготовителю требования о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в пределах установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона, или вернуть товар изготовителю в соответствии с пунктом 1 статьи 18 настоящего Закона и потребовать возврата уплаченной суммы. (п. 6 Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

**Ст.20, п. 3:** В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него

продлевается на период в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

**Ст.21:** В случае предъявления требований о замене товара продавец обязан заменить

товар в 7-дневный срок, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования. При отсутствии у продавца необходимого для замены товара продавец должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования.

**Ст.22:** Требования потребителя о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара), подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования

Ст.25, п. 1:  
непродовольственного товара

Потребитель имеет право на обмен

надлежащего качества в течении 14 дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чеки, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром.

### Товарный чек (условия договора купли-продажи)

■ Подбор обуви по размеру и полноте необходимо осуществлять с учетом индивидуальных особенностей стопы. При примерке обуви стопа не должна быть сжата.

■ При выборе обратить внимание на назначение обуви (модельная, повседневная, спортивная и т.д.). Форма и вид каблука должны соответствовать Вашей фигуре и походке. При эксплуатации обуви следует соблюдать следующие условия:

■ После каждой носки обувь приводится в порядок (очищается от пыли, грязи, в случае загрязнения жирами необходимо использовать 1-2% мыльный раствор)

■ Сушить мокрую обувь необходимо при комнатной температуре вдали от отопительных приборов, источников тепла, прямых солнечных лучей, предварительно набив ее смятой бумагой.

■ При надевании обуви закрытого типа необходимо пользоваться обувным рожком, чтобы не деформировать пяточную часть. Нельзя снимать обувь, наступая на задник, во избежание отрыва подошвы. Обувь с ремешками и резинками имеет специальные места для захвата и обувания. Нельзя тянуть непосредственно за ремни и резинки.

■ Обувь на каблуке нельзя носить по гравию, на скользких и неровных покрытиях. Необходимо

бережно обращаться с декоративной фурнитурой, не перетягивать шнурки в районе голеностопов во избежание разрыва кожи и крепления.

■ Не рекомендуется носить обувь из натуральной кожи, а также ткани новых отделок в слякоть. Промокание обуви и появление дефектов от технической соли и реагентов не является причиной для обращения с претензией. В соответствии с законом "О защите прав потребителей" (глава 1 ст..5 (п.6), ст. 10 (п.2)) глава 2 ст.18(п.1) ст.25(п.1)) магазин:

■ Принимает претензии по качеству обуви при наличии кассового чека, сохранении упаковки, в течение 30 календарных дней со дня продажи в

виде заявления с указанием конкретных дефектов. Срок устранения недостатков не более 20 дней

■ Оставляет за собой право проведения экспертизы в течение 20 дней со дня приема товара.

■ Гарантийные сроки на сезонную обувь наступают с момента начала сезона: зима - с 1 ноября;

весна - с 15 апреля; лето - с 1 июня; осень - с 15 сентября. Минимальная допустимая температура эксплуатации: -25°С для зимней, -10°С для демисезонной обуви. При носке сезонной обуви с несоблюдением сезонности претензии по качеству не принимаются. Претензии по качеству не принимаются по обуви б/у с ярко выраженными дефектами (непрокрас, явные пороки кожи и т.д.), имевшими место при продаже, а так же при несоблюдении правил эксплуатации, транспортировки и хранения обуви, если обувь носится покупателем с нестандартной формой (размером) ноги. Возможное окрашивание стелек или подкладки не является браком. На детали, требующие мелкого ремонта и на стельки, шнурки, набойки, фурнитуру, резинки (и на другие легкозаменяемые детали) гарантия не распространяется. Напоминаем Вам, что согл. Ст.19 п.6 закона «ОЗПП» «В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю требования о безвозмездном устранении таких недостатков», т.е. обмен и возврат товара - при существенных недостатках.

## Гражданский кодекс Российской Федерации

### Статья 10. Пределы осуществления гражданских прав

1. Не допускаются действия граждан и юридических лиц, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред другому лицу, а также злоупотребление правом в иных формах.

Не допускается использование гражданских прав в целях ограничения конкуренции, а также злоупотребление доминирующим положением на рынке.

2. В случае несоблюдения требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, суд, арбитражный суд или третейский суд может отказать лицу в защите принадлежащего ему права.

3. В случаях, когда закон ставит защиту гражданских прав в зависимость от того, осуществлялись ли эти права разумно и добросовестно, разумность действий и добросовестность участников гражданских правоотношений предполагаются.

## СТАТЬЯ 359. ОСНОВАНИЯ УДЕРЖАНИЯ

---

1. Кредитор, у которого находится вещь, подлежащая передаче должнику либо лицу, указанному должником, вправе в случае неисполнения должником в срок обязательства по оплате этой вещи или возмещению кредитору связанных с нею издержек и других убытков удерживать ее до тех пор, пока соответствующее обязательство не будет исполнено.

Удержанием вещи могут обеспечиваться также требования, хотя и не связанные с оплатой вещи или возмещением издержек на нее и других убытков, но возникшие из обязательства, стороны которого действуют как предприниматели.

2. Кредитор может удерживать находящуюся у него вещь, несмотря на то, что после того, как эта вещь поступила во владение кредитора, права на нее приобретены третьим лицом.

3. Правила настоящей статьи применяются, если договором не предусмотрено иное.

### Статья 475. Последствия передачи товара ненадлежащего качества

1. Если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

соразмерного уменьшения покупной цены;

безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;

возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

2. В случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору:

отказаться от исполнения договора купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;

потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

3. Требования об устранении недостатков или о замене товара, указанные в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства.

4. В случае ненадлежащего качества части товаров, входящих в комплект (статья 479), покупатель вправе осуществить в отношении этой части товаров права, предусмотренные пунктами 1 и 2 настоящей статьи.

5. Правила, предусмотренные настоящей статьей, применяются, если настоящим Кодексом или другим законом не установлено иное

**Статья 503. Права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества.**

1. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

соразмерного уменьшения покупной цены;

незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

возмещения расходов на устранение недостатков товара.

Покупатель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае существенного нарушения требований к его качеству (пункт 2 статьи 475).

2. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, товары бытовой химии и т.п.), покупатель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

3. Вместо предъявления указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи требований покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

### **Комментарии юриста.**

Вы купили зимние ботинки. По вашим словам, они очень **скользкие**. Недостатком это считаться не будет. Изготовитель товара не может предусмотреть все случаи, не может знать особенности уборки дорог во всех странах куда экспортируется его товар. И то, что в России дороги не чистятся или лед песком не посыпается проблема только наша, а не изготовителя товара. Так что, это не основание для обращения к продавцу.

## Разношенная обувь

Купила туфли. Через три недели подразносившись они стали спадать с ноги. Ходить невозможно.

Какие претензии я могу предъявить продавцу?

Ответ.

Претензии продавцу можно предъявлять в том случае, если в течение срока гарантии в товаре

появились недостатки. Вы купили товар надлежащего качества, никаких дефектов в нем не

обнаружили и начали эксплуатировать.

Обувь товар специфический, с ней возникает много проблем, и кстати, обычно проблема у людей в том, что купленная ими обувь мала. У Вас же ситуация другая, по истечению некоторого срока туфли разносились. Но знаете, это вполне закономерно. И кожа и замша подвержены вот такому вот растягиванию о котором Вы пишете. Наверняка Вы сами не раз слышали, что обувь, которая мала, можно растянуть немного если надеть ее на влажный носок. Так что никакого недостатка в товаре в данном случае нет и предъявить претензии продавцу в этом случае Вы не сможете. Просто в будущем, покупая обувь, будьте внимательнее и выбирайте размер тщательнее.

## Удержание покупки

Закон о защите прав потребителей обязует покупателей возместить продавцу все расходы связанные с проведением экспертизы если ее результат будет не в пользу первых.

Если же потребитель не согласен оплатить эти расходы, то покупка действительно **может**

**быть удержана по ст. 359 ГК РФ.**

Потребителю, исходя из конкретных обстоятельств дела (например, с момента заключения договора купли - продажи прошло значительное время, а обнаруженный недостаток является незначительным или несущественным, или является легко устранимым; а приобретенный товар является дорогостоящим и прочее), **в расторжении договора купли - продажи** товара (возврате уплаченной за товар суммы изготовителем) **может быть отказано на основании статьи 10 ГК РФ**, которая предусматривает, что злоупотребление гражданским правом не допускается. Предъявление же указанных требований продавцу (изготовителю) при определенных обстоятельствах может рассматриваться как злоупотребление правом.

## Определение «Дорогостоящего товара»

Понятие "дорогостоящий товар" в законодательстве отсутствует. Исходя из разного уровня обеспеченности в обществе, вопрос о том, является ли товар дорогостоящим должен решаться применительно не к товару, а к потребителю. Действительно, жизненный уровень граждан значительно различается и потому, сумма, которую один потребитель расходует ежедневно, для другой семьи представляет собой месячный доход. Поэтому при возникновении спора о том является ли товар дорогостоящим, решение будет принимать суд.

Документ подготовлен для интернет-магазина КабLOOK

[obuv-i-sumki.rf](http://obuv-i-sumki.rf)

[obuv-i-sumki.ru](http://obuv-i-sumki.ru)