

С наступлением первых холодов в Роспотребнадзор по Республике Алтай начали поступать обращения по вопросам правил возврата и обмена меховых изделий, особенно много вопросов по поводу возврата и обмена шуб. Что же делать, если купив меховое изделие, долгожданную шубу, только примерив ее в домашней обстановке, вы поняли, что она велика или не подходит вам по цвету или размеру?

Необходимо знать, что обмен меховых изделий надлежащего качества производится, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный или кассовый чек, либо другой подтверждающий оплату документ. Однако отсутствие у потребителя документа, подтверждающего оплату товара, не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

В том случае, если аналогичного товара нет в продаже в день обращения к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченных за товар денег. Требование потребителя о возврате денежной суммы должно быть удовлетворено в течение последующих трех дней после возврата.

Что делать, если изделие оказалась бракованным? Потребитель может вернуть бракованную шубу и потребовать назад свои деньги, заменить товар на аналогичный или совсем другой, но с доплатой. Есть и еще один вариант - он может потребовать у продавца соразмерного уменьшения его стоимости.

Производители или продавцы меховых изделий не обязаны устанавливать на свою продукцию гарантийный срок, это считается делом добровольным. Как правило, продавцы определяют срок в 1 год с момента покупки. Однако даже если официально обозначенной гарантии на шубу нет, а вы в течение 2 лет после покупки обнаружите заводской брак, можете обратиться с претензией в магазин.

Данный документ предусмотрен досудебным этапом урегулирования правового спора и называется претензионной стадией решения конфликта.

Руководство магазина должно предоставить вам ответ на вашу претензию. Срок рассмотрения претензии предусмотрен законом и зависит от вашего требования. Если ответ вас не устраивает (либо вообще отсутствует), вы вправе обратиться в суд. Если продавец или производитель с этой претензией не согласны, изделие в течение 20 дней сдают на экспертизу за счет продавца (ст.21 Закона). Если в ходе экспертизы выяснится, что недостаток изделия, о котором заявляет покупатель - это результат неправильной эксплуатации, а не производственный брак, то оплатить экспертизу должен будет покупатель. А с магазина снимаются все претензии за некачественный товар и требования по обмену товара, возврату денежных средств. Иные требования покупателя не удовлетворяются.

Уважаемые покупатели, не верьте продавцу, если при обращении к нему по вопросу качества приобретённого мехового изделия Вам отвечают, что это дорогостоящий товар, и Вы имеете право только на устранение недостатков. Законом «О защите прав потребителей» понятие «дорогостоящий товар» не определено, соответственно любое из требований, установленных Законом в отношении недостатков товара Ваше законное требование.

А для тех, кто еще не сделал свой выбор, предлагаем ознакомиться с полезными рекомендациями, которых советуем придерживаться при выборе меховых изделий.

Меховые изделия до подачи в торговый зал должны 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.

Помните, что мех должен быть зимним: плотным и с густым подпушком.

Обратите внимание на оборотную сторону шкуры, она должна быть мягкой и эластичной и обязательно белого цвета, желтая мезда свидетельствует о том, что шуба старая.

Для некоторых видов меха очень важно то, в каких условиях обитало животное, как правило, шуба из шкур диких животных более износоустойчива.

Перед примеркой шубы, дерните ее за ворс. Если у вас в руках остались ворсинки, то мех скорее всего некачественный. Сомните мех в кулаке, если это хороший мех, он быстро возвращается в свое изначальное состояние.

Во время примерки шубы обратите внимание на шов. Подкладка не должна быть пришита наглухо, так как это свидетельствует о том, что изделие клееное. Такая шуба развалиться после пары носок.

Перед покупкой шубы подумайте о том, куда вы будете ее носить. Если вы в ней будете ездить на машине, то лучше всего вам подойдет короткая шуба или полушубок. Если вы планируете в ней продолжительные прогулки по улице, то лучше выбрать шубу подлиннее.

Кроме общих моментов на которые следует обращать внимание при покупке шубы проверьте качество ее покраски. Для этого возьмите белый платок и сомните его вместе с ворсом. Если платок окрасится, то, скорее всего, вы имеете дело с некачественным изделием.

Если шуба натурального цвета, то проверьте ее на наличие выцветшего меха и следов ржавчины.

Поверхность шубы должна быть ровной, без залысин.

Обратите внимание на подкладку. Низ подкладки у длинной шубы не должен быть прострочен. Это считается хорошим тоном в меховом бизнесе.

Норковые шубы часто подделывают, используя мех сурка или кролика, как правило, такой мех более мягкий и с более коротким ворсом.

Обращаем внимание потенциальных покупателей, что меховые изделия входят в единый перечень продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии Таможенного союза. Таким образом, при продаже таких товаров продавец по требованию покупателя обязан ознакомить его с декларацией о соответствии, копией декларации или товарно-сопроводительными документами, оформленными изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащими по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям.

Уважаемые потребители, знайте и смело отстаивайте свои права, помните – сила потребителя в знании Закона! Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей можно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: (38822)64241.