

Что делать если меховое изделие не подходит 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 трех дней со дня возврата товара.

Что делать если меховое изделие оказалось 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 соразмерно уменьшения его стоимости.

Производитель или продавец 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 предоставлять 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. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. 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 приобретенного 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 НЕЗАКОННОЕ ТРЕБОВАНИЕ.

БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей

Территориальный орган	Телефон
Львиньевский	(8553) 22-21-33
Арский	(84366) 3-28-93
Зеленодольский	(84371) 4-58-78
Казанский	(843) 277-94-96
Набережночелнинский	(8552) 71-43-03
Нижнекамский	(8555) 36-63-76
Чистопольский	(84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан) телефон горячей линии: **(843) 236-94-11** on-line консультация в «ВКонтакте»:

<https://vk.com/zpprrprt>
 Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)», тел.: **(843) 221-90-16**



Меховых товаров вы вправе потребовать предоставления этих документов или информации о них.

Кроме того, в соответствии с Правилами изделия из меха до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: раскладку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт.

Продавец обязан предоставить покупателю меховых товаров услуги для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оснащены примерочными кабинками с зеркалами, банкетками или скамейками, подставками. Меховые товары для мужчин, женщин и детей группироваться по видам меха и должны размещаться в торговом зале отдельно.

У каждого меха есть свои особенности, но на любом волос должен быть блестящим, рассыпчатым, чтобы прощупать качество меха нужно погладить его против шерсти. Длинные волосы не должны комкаться, а подпушек должен быть достаточно густым. К волосу меха предъявляются еще одно требование - он не должен ни ломаться, ни легко отделяться от кожи. Не стоит верить продавцу, если он будет уверять вас, что пушок волос, оставшийся в вас в руках - это не страшно, это «от шавов» и начально всегда так». Так будет все время и через пару сезонов ваша обновка примет весьма ненадлежащий вид.

Срок службы изделия из меха зависит от его износостойчивости, или как говорят меховщики - носкости. На носкость влияют то, где вырос зверек, мех которого пошел на шубу (мех диких животных более ноский, чем выращенный в домашних условиях), а так же время, когда зверек стал шкуркой-до или после линьки.

Меховые товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указывается следующая информация: наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

Изделия из меха до подачи в торговый зал магазина должны пройти предпродажную подготовку - раскладку, рассортировку и осмотр товара, проверку качества (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе. Изделия должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, вида меха, цвета его окраски согласно требованиям ГОСТ 19878-2014 (раздел 3), Правила продаж, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. №55(п.41).

Издается по заказу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020 годы»



ЧТО НАДО ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ПОКУПКЕ ИЗДЕЛИЙ ИЗ МЕХА

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Подытоживая все вышесказанное, можно вывести следующие рекомендации при покупке изделий из меха:

- Меховые изделия до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: раскладку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.
- Помните, что мех должен быть эластичным: плотным и с густым подпушком.
- Обратите внимание на оборотную сторону шкуры, она должна быть мягкой и эластичной и обязательно белого цвета, желтая мездра 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 износостойчива.
- 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 развалится 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 продолжителные 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 залысины.
- 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 сурика или кролика, как правило, такой мех более мягкий и с более коротким ворсом.



Продавец, согласно ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товаре, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Кроме того, III раздел Правил продажи отдельных товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 (далее - Правила), посвящен особым нормам продажи меховых изделий.

Следует отметить, что с 1 июля 2012 года действует Технический регламент Таможенного союза "О безопасности продукции легкой промышленности" (далее - Технический регламент), устанавливающий обязательные требования к продукции легкой промышленности, к которым относятся и меховые изделия. В целях защиты жизни и здоровья человека, а также предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей продукции.

Согласно статье 9 Технического регламента, маркировку меховых изделий наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию или товарный ярлык.

Маркировка должна содержать следующую информацию:

- наименование продукции;
 - наименование страны-изготовителя;
 - наименование изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителя лица;
 - юридический адрес изготовителя, или продавца или уполномоченного изготовителя лица;
 - размер изделия;
 - состав сырья;
 - товарный знак (при наличии);
 - единственный адрес обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза;
 - дату изготовления;
 - вид меха и вид его обработки (крашенный или некрашенный);
 - символы по уходу за изделием;
 - инструкцию по уходу за изделием в процессе эксплуатации (при необходимости);
 - гарантийные обязательства изготовителя (установленные гарантийного срока - это не обязательно, а право изготовителя).
- Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные ст.ст. 18, 29 Закона РФ. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем).

Маркировка и информация должна быть представлена на русском языке. Для импортных товаров допускается наименование страны, где изготовлена продукция, наименование изготовителя и его юридический адрес указывать с использованием букв латинского алфавита.

Перед выпуском в обращение меховые изделия должны пройти обязательную процедуру подтверждения соответствия требованиям настоящего Технического регламента, она осуществляется в форме декларирования соответствия или сертификации, поэтому при покупке