

КАК ПРАВИЛЬНО ДЕЙСТВОВАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ В ОДЕЖДЕ?

Необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией с четко сформулированными требованиями, составленной в двух экземплярах. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу под роспись, либо направить письмом (желательно заказным с уведомлением).

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ:

В течение 10 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование:

- о соразмерном уменьшении покупной цены товара;
- о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом;
- о возврате уплаченной за товар денежной суммы;
- о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре.

В течение 7 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование о замене товара, а в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества такого товара – в течение 20 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Не более 45 дней, если срок определен в письменном виде, когда заявлено требование об устранении недостатков товара.

ВНИМАНИЕ!

Потребитель имеет право потребовать документы с подтверждением соответствия товара установленным требованиям (декларацию о соответствии или сертификат соответствия).

В соответствии с единым перечнем товаров, подлежащих санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю) на таможенной границе и таможенной территории таможенного союза (Россия, Белоруссия и Казахстан) одежда подлежит обязательному санитарно-эпидемиологическому надзору (п.10 перечня товаров).

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



www.gosalcogol.tatar.ru
www.tatzpp.ru

Территориальный орган	Телефон
Альметьевский	(8553) 33-67-02
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



(843) 236-94-11
телефон горячей линии



www.vk.com/zpprpnr
on-line консультация в «ВКонтакте»
«Защита прав потребителей. Роспотребнадзор по РТ»



www.16.rospotrebnadzor.ru

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены
и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»



(843) 221-90-16



www.fbuz16.ru

© ООО «ФОЛИАНТ», 2019 г. Тираж 10000 экз.

Отпечатано ООО «ФОЛИАНТ» | 420111 г. Казань, ул. Профсоюзная, 17а | foliantkazan@mail.ru

6+

Издается по заказу Госалкогольинспекции
Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы
«Развитие комплексной системы защиты
прав потребителей в Республике Татарстан
на 2014-2021 годы»



ПАМЯТКА ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЯ ОДЕЖДЫ

ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ ПРИ ВЫБОРЕ ОДЕЖДЫ?

Первостепенное значение следует обратить на информацию (маркировку) о товаре, его изготовителе (продавце, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

МАРКИРОВКА, УПАКОВКА, ТРАНСПОРТИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ИЗДЕЛИЙ ШВЕЙНЫХ И ТРИКОТАЖНЫХ ДОЛЖНЫ СООТВЕТСТВОВАТЬ ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ 3897-2015 «ИЗДЕЛИЯ ТРИКОТАЖНЫЕ. МАРКИРОВКА, УПАКОВКА, ТРАНСПОРТИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ» И ГОСТ 10581-91 «ИЗДЕЛИЯ ШВЕЙНЫЕ. МАРКИРОВКА, УПАКОВКА, ТРАНСПОРТИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ».

Для маркировки готовых изделий в зависимости от вида одежды могут применяться: товарный ярлык, лента с изображением товарного знака, клеймо и контрольная лента (например, на пальто прикрепляется маркировка в виде товарного ярлыка, лента с изображением товарного знака, контрольная лента; на пижаму – товарный ярлык; на головной убор - товарный знак, лента с изображением товарного знака и клеймо).

РАЗМЕР ИЗДЕЛИЯ ОБОЗНАЧАЮТ ВЕЛИЧИНАМИ ОСНОВНЫХ РАЗМЕРНЫХ ПРИЗНАКОВ ТИПОВОЙ ФИГУРЫ В ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ:

- для мужчин – рост, обхват груди, обхват талии;
- для женщин – рост, обхват груди, обхват бедер;
- для детей (кроме ясельной группы) – рост, обхват груди, обхват талии;
- для детей ясельной группы – рост, обхват груди.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! МЕЖДУНАРОДНАЯ МАРКИРОВКА ОДЕЖДЫ (ТАБЛИЦА РАЗМЕРОВ) ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ РОССИЙСКОЙ ТАБЛИЦЫ РАЗМЕРОВ.

ВОЗМОЖНА ЛИ ЗАМЕНА ОДЕЖДЫ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА?

Согласно ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. №2300-1 (далее – Закон), потребитель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Исключением являются изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену. Потребитель имеет право на обмен недовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Обмен товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека либо иного документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

В случае, если в день обращения потребителя к продавцу аналогичный товар отсутствует в продаже, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ОДЕЖДЫ

Трикотажные изделия, швейные товары (одежда, белье, головные уборы), изделия из меха 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, а при необходимости чистку, отутюживание, мелкий ремонт.

Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены в торговом зале.

Трикотажные, швейные, меховые товары для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно.

Одежда должна иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера.

Продавец обязан предоставить покупателю условия для примерки одежды. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами.

При продаже одежды продавец должен в присутствии покупателя проверить качество товара (путем внешнего осмотра), правильность подсчета стоимости покупки.

Одежда, меховые товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ОДЕЖДЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ

Изделия для новорожденных (первые 28 дней жизни) и бельевые изделия для детей в возрасте до 1 года должны быть изготовлены из натуральных материалов, соединительные швы с обметыванием срезов в бельевых изделиях для новорожденных должны быть выполнены на лицевую сторону, внешние и декоративные элементы (кружева, аппликация и др.) из синтетических материалов не должны контактировать с кожей.

На этикетках изделий для новорожденных должно быть указано: «Предварительная стирка обязательна».

НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ!

Распоряжением Кабинета Министров РТ от 5 сентября 1998 г. №611-р «О сроках сезонности для определения гарантийных сроков и сроков службы товаров сезонного назначения на территории Республики Татарстан» установлено время наступления сезона для исчисления гарантийных сроков на сезонные товары:

С 16 НОЯБРЯ ПО 15 МАРТА
для зимнего ассортимента

С 16 МАРТА ПО 15 МАЯ
для весеннего ассортимента

С 16 МАЯ ПО 31 АВГУСТА
для летнего ассортимента

С 1 СЕНТЯБРЯ ПО 15 НОЯБРЯ
для осеннего ассортимента