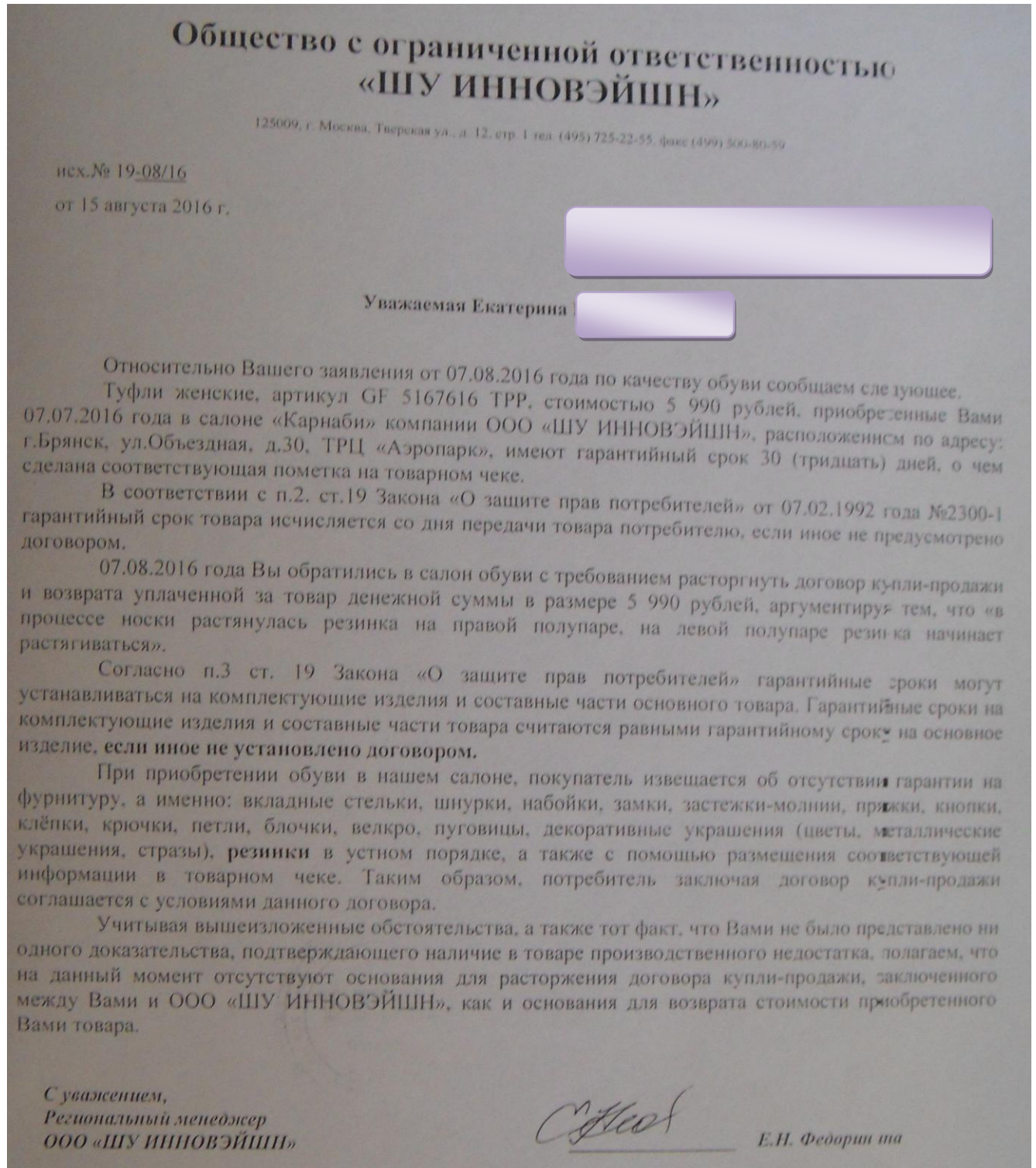


К вопросу качества обуви – продолжение разговора

Уважаемые читатели «Книги жалоб»!

Продолжая анализ поступающих от читателей «Книги жалоб» документов, представляю вашему вниманию ответ регионального менеджера ООО «ШУ ИННОВЭЙШН» Е.Н. Федориной (от 15 августа 2016 г № 19-08/16) на претензию потребителя (копия письма прилагается).



Потребитель К. приобрела 07.07.2016 г. в салоне «Карнаби» компании ООО «Шу инновэйшн», расположенном по адресу г. Брянск, ул. Объездная, 30, ТРЦ «Аэропарк» туфли женские стоимостью 5990 рублей.

В процессе носки на правой полупаре «*растянулась резинка*» на ремешке, а на левой «*резинка начинает растягиваться*» (здесь и далее курсивом выделены цитаты из соответствующих документов).

Я видел эти туфли. Растягиваться – значит разрушаться!

В данной конструкции обуви резинка является конструктивным элементом, соединяющим кожаный ремешок с пряжкой для застёгивания туфель и никак не является фурнитурой, на что указывает Е.Н. Федорина:

*«При приобретении обуви в нашем салоне, покупатель извещается об **отсутствии гарантии** (выделено мною) на фурнитуру, а именно: вкладные стельки, шнурки, набойки, замки, застёжки-молнии, пряжки, кнопки, клёпки, крючки, петли, блочки, велкро, пуговицы, декоративные украшения (цветы, металлические украшения, стразы), **резинки** в устном порядке, а также с помощью размещения соответствующей информации в товарном чеке. Таким образом, потребитель, заключая договор купли-продажи соглашается с условиями данного договора».*

Во-первых, слово к делу не пришьёшь.

Во-вторых, в товарном чеке отсутствует подпись потребителя, да и требований к ней нет.

Е.Н. Федорина «передёргивает» положения закона, указывая в своём ответе:

*«Согласно п.3 ст.19 Закона «О защите прав потребителей» гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, **если иное не установлено договором**».*

Далее в ответе сказано:

*«При приобретении обуви в нашем салоне, покупатель извещается об **отсутствии гарантии** на фурнитуру ...» (выделено жирным шрифтом и подчеркнуто мной).*

И вот здесь Е.Н. Федорина, мягко говоря, лукавит.

Пункт 3 статьи 19 Закона «О защите прав потребителей» выглядит несколько иначе:

«3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

*Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части товара считается равным гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен **гарантийный срок меньшей продолжительности** (выделено мной), чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течении гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором».*

А теперь, как говорится, почувствуйте разницу: **отсутствия гарантии** – в ответе продавца и **гарантийный срок меньшей продолжительности** – в Законе.

То есть, в любом случае гарантийный срок должен быть.

Ну а если он отсутствует (в нашем случае отсутствует гарантийный срок на комплектующие), то законодатель предусмотрел в пункте 1 статьи 19 Закона «О защите прав потребителей» следующее:

*«В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе указать требования, если недостатки товаров обнаружены **в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю**, если более длительные сроки не установлены законом или договором».*

А дальше, ещё интереснее.

В соответствии с третьим абзацем пункта 3 статьи 19 Закона «О защите прав потребителей»:

«Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течении гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар».

Таким образом, если на комплектующие изделия (читай – фурнитура в редакции продавца) не установлен гарантийный срок, то он (гарантийный срок) принимается *«в разумный срок, но в пределах до двух лет».*

Таким образом, в соответствии со статьёй 16 Закона «О защите прав потребителей» условия договора купли-продажи в редакции ООО «Шу инновэйшн» можно признать *«ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами и иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными».*

В своём ответе Е.Н. Федорина смешала всё в одну кучу – и детали обуви, и фурнитуру.

Все детали обуви и их определения приведены в ГОСТ 23251-83 «Обувь. Термины и определения» (с Изменениями № 1, 2), а все изделия фурнитуры – в ГОСТ 15470-70 «Фурнитура для изделий коженно-галантерейной, текстильно-галантерейной, обувной и швейной промышленности. Термины и определения» (с Изменением № 1).

Знай Е.Н. Федорина о существовании и содержании указанных стандартов, она не написала бы такой ответ и не включила бы вкладные стельки, резинки в фурнитуру.

А может и знала, но вводила в заблуждение потребителя – откуда ему (потребителю) это знать – прочтёт «убедительный» ответ и отстанет со своими претензиями.

И последнее – «Учитывая вышеизложенные обстоятельства, а также тот факт, что Вами не было представлено ни одного доказательства, подтверждающего наличие в товаре производственного недостатка, полагаем, что на данный момент отсутствуют основания для расторжения договора купли-продажи, заключенного между Вами и ООО «Шуинновэйшн», как и основания для возврата стоимости приобретённого Вами товара».

Из этого утверждения следует, что потребитель должен доказать наличие недостатка в товаре и свою невиновность.

А как же с презумпцией невиновности, которая лежит в основе Закона «О защите прав потребителей»?

Это продавец должен доказывать отсутствие или наличие в товаре недостатков и устанавливать виновных в их происхождении, в том числе доказывать и свою невиновность.

Многие потребители, получив такой или аналогичный ответ, соглашались с доводами продавца и не отстаивают свои права.

А жаль. На это и рассчитывают продавцы – больше тумана в глаза и ссылок на законы. При этом даже сами ссылки на законы передёргивают.

Никто за вас бороться не будет, если вы сами этого не захотите.

С уважением, Савенко Виктор Гаврилович

ООО «Центр Независимой Экспертизы»

Тел (4832) 66-47-59, 33-31-26, 33-31-28

Е- mail: bryansk-expert@mail.ru

[www. bryansk-expert.narod.ru](http://www.bryansk-expert.narod.ru)