

***Памятка потребителю при выборе трикотажных изделий, швейных товаров (одежда, белье, головные уборы), изделий из меха***

При розничной продаже трикотажных изделий, швейных товаров (одежда, белье, головные уборы), изделий из меха, а также тканей продавец должен соблюдать требования: Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-I «О защите прав потребителей» (далее Закон), Правила продажи товаров по договорам розничной купли-продажи, утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. № 2463 (далее-Правила).

 Предприятия розничной торговли в местах продажи товаров должны обеспечить для потребителей условия для получения любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации.

В соответствии со ст. 9 Закона продавец-организация обязана предоставить потребителю сведения о наименовании своей организации, ее местонахождение и режиме работы. Продавец-индивидуальный предприниматель доводит сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. **Данную информацию продавец размещает на вывеске**. В случае, если никакой информации нет, лучше обойти стороной данную торговую точку.

 В соответствии со ст.10 Закона, продавец обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а именно:

* наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
* сведения об основных потребительских свойствах товара;
* адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
* правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
* гарантийный срок, если он установлен**;**
* цену и условия приобретения товара, порядок оплаты товара;
* информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров;
* информацию о правилах продажи товаров;
* если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

 В соответствии с техническим регламентом Таможенного союза "О безопасности продукции легкой промышленности"№ 017/2011 на маркировочном ярлыке размещается информация: размер изделия, модель и (или) артикул изделия; вид и массовую долю (процентное содержание) натурального и химического сырья в материале, дата изготовления, символы по уходу за изделиями, для одежды из меха- вид меха и вид его обработки.

Ткани, одежда, меховые товары передаются потребителю (по его требованию) в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

В случае если кассовый чек на текстильные, трикотажные, швейные, меховые товары, электронный или иной документ, подтверждающий оплату таких товаров, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

**Возможна ли замена одежды надлежащего качества?**

Согласно ст. 25 Закона потребитель вправе обменять непродовольственный 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.

В соответствии с перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 нельзя обменять текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), бельевые швейные и трикотажные изделия, изделия чулочно-носочные.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного 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.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

         **Что делать, если обнаружен недостаток в одежде?**

В случае обнаружения в товаре недостатков потребитель по своему выбору в соответствии с п.1 ст.18 Закона вправе потребовать:

- замены на аналогичный товар (этой же модели и (или) артикула);

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

- соразмерного уменьшения покупной цены;

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

- расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

При этом потребитель вправе потребовать также возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

По общему правилу, данные требования можно предъявить, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока, а если такой срок не установлен, то в пределах 2 лет со дня покупки.

**Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков в одежде?**

Необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) с письменной претензией с чётко сформулированными требованиями, составленной в двух экземплярах. Один экземпляр претензии необходимо вручить под роспись, либо направить письмом заказным желательно с уведомлением.

В соответствии с п. 5 статьи 18 Закона продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) ) обязаны провести экспертизу гарантийного товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьей 22 Закона для удовлетворения требования потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

***За получением подробной консультации и правовой помощи  потребители могут обращаться:***

***— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;***

***— в Центр по информированию и консультированию потребителей  ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»***

***по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:*** ***zpp.center@yandex.ru***

***— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).***