*Азбука потребителя: Изучаем особенности покупки обуви*

**Урок № 1.  Предоставление информации потребителю**

*Общие разъяснения:*

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах.

Указанная информация в *наглядной и доступной форме* доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи на русском языке, а также дополнительно, по усмотрению изготовителя (продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

*Информация об изготовителе (продавце):*

*Изготовитель***-**организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

*Продавец*- организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

 Изготовитель (продавец) *обязан* довести до сведения потребителя:

 - фирменное наименование (наименование) организации;

 - место нахождения (адрес) организации;

 - режим работы организации;

 - информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа (если изготовителем (продавцом) является индивидуальный предприниматель).

Указанная информация размещается на вывеске.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий, изготовитель (продавец) обязан информировать потребителя о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

*Информация о товарах*в обязательном порядке должна содержать:

 - 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 товаров;

- цену в рублях и условия приобретения товаров;

 - гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, информацию по эксплуатации товаров;

- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров.

Указанная информация представляется в виде маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и (или) способом, установленным законами, иными правовыми актами или обычно предъявляемыми требованиями, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

*Требования к маркировке продукции.*

Маркировка продукции должна быть достоверной, читаемой и доступной для осмотра и идентификации. Маркировку наносят на изделие, этикетку, прикрепляемую к изделию, или товарный ярлык, упаковку изделия, упаковку группы изделий или листок-вкладыш к продукции.

 Маркировка должна содержать следующую *обязательную* информацию:

- наименование продукции;

- наименование страны-изготовителя;

- наименование изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица;

- юридический адрес изготовителя или продавца, или уполномоченного изготовителем лица;

- размер изделия;

- состав сырья;

- товарный знак (при наличии);

- единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза;

- гарантийные обязательства изготовителя (при необходимости);

- дату изготовления;

- номер партии продукции (при необходимости).

*Дополнительная* информация о товаре должна содержать:

- модель и (или) артикул изделия;

- вид материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви;

- инструкцию по уходу за обувью (при необходимости).

Маркировка и информация должна быть представлена на русском языке или государственном языке государства - члена Таможенного союза, на территории которого данное изделие производится и реализуется потребителю.

Для импортной продукции допускается наименование страны, где изготовлена продукция, наименование изготовителя и его юридический адрес указывать с использованием букв латинского алфавита.

Не допускаются указания "экологически чистая", "ортопедическая" и другие аналогичные указания без соответствующих подтверждений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Вышеуказанная информация доводится до сведения потребителей на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Обувь передается потребителю (по его требованию) в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы. В случае если кассовый чек на обувь, электронный или иной документ, подтверждающий оплату, 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.

**Кроме того, с 01.09.2020 не допускается реализация обувных товаров без нанесения на них специального индивидуального кода маркировки, отслеживаемого с помощью системы «Честный знак» –***более подробно см. урок «Обязательная маркировка обуви».*

*Требования потребителя:*

Если потребителю не предоставлена возможность *незамедлительно* получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар продавцу.

Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре, потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона о защите прав потребителей.

*Способы восстановления нарушенных прав:*

1. Предъявление претензии продавцу. В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.
2. Обращение в суд с исковым заявлением.
3. Административная ответственность:

Нарушение продавцом прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, об изготовителе (продавце) и о режиме их работы влечёт административную ответственность по *ч. 1* *ст. 14.8  КоАП РФ.*

Нарушение продавцом Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе, в части не предоставления потребителю ответа на заявленную претензию, влечет за собой наступление ответственности по *ст. 14.15 КоАП РФ.* Для привлечения продавца к ответственности потребителю необходимо представить доказательств получения претензии продавцом.

В целях привлечения продавца к административной ответственности по указанной статье, гражданину рекомендуется обратиться с письменным заявлением в *территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).*

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться в Ирбитский консультационный пункт для потребителей: ул. Мальгина, 9, тел. **(343 55) 6-36-28**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте https://кц66.рф/ или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.

*ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»*

|  |
| --- |
| *Азбука потребителя: Изучаем особенности покупки обуви***Урок № 2. Качество обуви***Общие разъяснения:*Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару, исполнитель обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.Качество обуви должно соответствовать требованиям Технических регламентов Таможенного союза, требованиям ГОСТ.*1.Требования к качеству обуви, предназначенной для детей и подростков:*ТехническийрегламентТаможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», устанавливает следующие полововозрастные группы пользователей продукции: - дети ясельного возраста (от 1 года до 3 лет); - малодетсткая группа (от 3 до 5 лет); - дошкольная группа (от 5 до 7 лет); - школьники-девочки (от 7 до 16 лет); - школьники-мальчики (от 7до 18 лет);Безопасность обуви оценивается устойчивостью окраски применяемых материалов к сухому и мокрому трению и воздействию пота, а также концентрацией выделяющихся вредных веществ и комплексом физико-механических свойств (масса, гибкость, прочность крепления деталей низа, деформация подноска и задника обуви).Требования к биологической и механической безопасности обуви, установлены в приложении №13 технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков».Согласно требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», в закрытой обуви*,*предназначенной для детей,не допускается использованиеподкладки из искусственных и (или) синтетических материалов.В малодетской обуви и обуви, предназначенной для детей ясельного возраста,не допускается:●  использованиеподкладки из:- искусственных и (или) синтетических материалов (в открытой обуви);- текстильных материалов с вложением химических волокон более 20%.● использованиевкладной стельки из:- искусственных и (или) синтетических материалов;- текстильных материалов с вложением химических волокон более 20%.В зимней обуви, предназначенной для детей ясельного возраста, не допускается использование подкладки из искусственного меха и байки.В обуви для детей ясельного возраста в качестве материала верха не допускается применять искусственные и (или) синтетические материалы, кроме летней и весенне-осенней обуви с подкладкой из натуральных материалов.Не допускается использование *для детей в возрасте до 3 лет* обуви с открытой пяточной частьюНе допускается использование *для детей в возрасте* *от 3 до 7 лет* обуви с нефиксированной пяточной частью, за исключением обуви, предназначенной для кратковременной носки.Предельные отклонения качества детской обуви от установленных требований установлены  ГОСТ 26165-2003.Согласно требованиям ГОСТ 26165-2003, в детской обуви не допускается наличие: сквозных повреждений, не приклеенной подошвы, несоответствия размера и (или) полноты обуви, несоответствия размера (фасона) колодки, неправильно расположенных (соединенных) деталей, внутреннего неразглаженного шва, плохого соединения швов и других недостатков, при которых невозможно использование изделия по назначению.*2. Требования  к качеству взрослой обуви:*Согласно требованиям  технического регламента «О безопасности продукции легкой промышленности», обувь характеризуется показателями механической, биологической и химической безопасности.Механическая и биологическая безопасность обуви определяется следующими характеристиками и должна соответствовать нормам, указанным в приложении 5 к техническому регламенту «О безопасности продукции легкой промышленности»:1) прочность крепления подошвы и деталей низа обуви;2) прочность крепления каблука;3) стойкость подошвы к многократному изгибу;4) ударная прочность подошвы.Биологическая безопасность обуви характеризуется показателями: гибкость, водонепроницаемость.Химическая безопасность обуви должна соответствовать требованиям, установленным в Приложениях 3 и 8 к техническому регламенту «О безопасности продукции легкой промышленности».Предельные отклонения качества обуви от установленных требований установлены  ГОСТ 28371-89.Согласно требованиям ГОСТ 28371-89, обуви не допускается наличие: сквозных повреждений обуви, растрескивания, отслаивания, липкости покровной плёнки материала обуви, несоответствия размера и (или) полноты обуви, несоответствие фасона колодки, неправильно расположенных (соединенных) деталей, неразглаженного шва, плохого соединения швов, неправильно поставленного каблука и других недостатков, при которых невозможно использование изделия по назначению.*Требования, предъявляемые к качеству обуви, предназначенной для людей пожилого возраста*установленыв Приложении «В» ГОСТ 26167-2005*Способы восстановления нарушенных прав:*1.   Проведение экспертизы с целью подтверждения качества обуви.1. Предъявление претензии продавцу. В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.
2. Обращение в суд с исковым заявлением.
3. *Административная ответственность продавца.*

Нарушение продавцом Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе, в части не предоставления потребителю ответа на заявленную претензию, влечет за собой наступление ответственности по *ст. 14.15 КоАП РФ.* Для привлечения продавца к ответственности потребителю необходимо представить доказательств получения претензии продавцом.В целях привлечения изготовителя (продавца) к административной ответственности по указанной статье, гражданину рекомендуется обратиться с письменным заявлением в территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).При этом в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" обращение граждан должно содержать сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Такое обращение может быть подано лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, либо посредством  прохождения идентификации и аутентификации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети "Интернет", а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов; либо подано иным способах с установлением личности заявителя.За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться в Ирбитский консультационный пункт для потребителей: ул. Мальгина, 9, тел. **(343 55) 6-36-28**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте https://кц66.рф/ или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.*ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»*Начало формыКонец формы |

*Азбука потребителя: Изучаем особенности покупки обуви*

**Урок № 3. Безопасность обуви**

*Общие разъяснения:*

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Обувь подлежит обязательному подтверждению соответствия установленным требованиям, путём принятия декларации о соответствии либо сертификата соответствия.

·*Декларация о соответствии:*

Согласно требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» обувь (за исключением обуви валяной) подлежит обязательному подтверждению соответствия путём принятия декларации о соответствии.

·*Сертификат соответствия:*

Согласно требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» детская и подростковая обувь подлежит обязательному подтверждению соответствия путём принятия сертификата соответствия, за исключением обуви валяной грубошёрстной.

Подтверждение соответствия обуви валяной грубошёрстной, предназначенной для детей и подростков осуществляется путём принятия декларации о соответствии.

Потребитель вправе потребовать от продавца предоставления сведений об обязательном подтверждении соответствия обуви установленным требованиям: номер декларации (сертификата о соответствии), срок действия документа, наименование изготовителя (продавца), принявшего декларацию (сертификат), и орган, зарегистрировавший данный документ.

Обувь должна иметь маркировку единым знаком обращения продукции на рынке государств–членов Таможенного союза.

Единый знак обращения свидетельствует о том, что продукция, маркированная им, прошла все установленные в технических регламентах Таможенного союза процедуры оценки (подтверждения) соответствия и соответствует требованиям всех распространяющихся на данную продукцию технических регламентов Таможенного союза.

Изображение единого знака обращения продукции представляет собой сочетание трех стилизованных букв «E», «A» и «C» («ЕАС»).

Единый знак обращения наносится на каждую единицу продукции, упаковку или сопроводительную документацию.

*Требования потребителя:*

В случае причинения вреда жизни, здоровью потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре, потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда.

*Способы восстановления нарушенных прав:*

1. Предъявление требования продавцу о предоставлении документа о соответствии обуви установленным требованиям. В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

2. Обращение в суд с исковым заявлением о возмещении вреда вследствие непредоставления информации о подтверждении соответствия товара установленным законом требованиям.

3. Административная ответственность:

Нарушение изготовителем (продавцом) прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге) влечёт административную ответственность по *ч. 1* *ст. 14.8  КоАП РФ.*

Нарушение продавцом Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе, в части не предоставления потребителю ответа на заявленную претензию, влечет за собой наступление ответственности по *ст. 14.15 КоАП РФ.* Для привлечения продавца к ответственности потребителю необходимо представить доказательств получения претензии продавцом.

В целях привлечения изготовителя (продавца) к административной ответственности по указанной статье, гражданину рекомендуется обратиться с письменным заявлением в *территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).*

При этом в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" обращение граждан должно содержать сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Такое обращение может быть подано лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, либо посредством  прохождения идентификации и аутентификации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети "Интернет", а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов; либо подано иным способах с установлением личности заявителя.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться в Ирбитский консультационный пункт для потребителей: ул. Мальгина, 9, тел. **(343 55) 6-36-28**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте https://кц66.рф/ или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.

*ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»*