**Срок возврата обуви в магазин**

Сразу хочу заметить, что в настоящее время не существует какого-то единого, законодательно установленного срока для возврата обуви в магазин.

На практике может возникнуть одна из четырех ситуаций, в которой вам потребовалось заменить обувь.

Эти ситуации описаны мною далее в этом разделе статьи.

Соответственно и срок возврата обуви в каждой конкретной ситуации будет свой.

Давайте рассмотрим эти ситуации более детально.

**Ситуация №1.Вы купили обувь, но она вам в итоге не подошла по форме, фасону, расцветке, размеру и т.п.**

В этом случае будет действовать срок возврата обуви, установленный частью первой статьи 25 Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»

*1. 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.*

*Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.*

*Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, 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 чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.*

Обратите внимание, что согласно статье 502 Гражданского кодекса РФ

*покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.*

То есть, в Гражданском кодексе РФ формулировка немного не похожа на формулировку, использованную в статье 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Как видим, по Гражданскому кодексу РФ вы можете  обменять купленную обувь без всяких дополнительных условий и, при этом, вовсе не требуется, чтобы обувь вам не подходила по размеру, расцветке и т.п.

Не знали этого? Я вам больше скажу, что согласно статье 4 Федерального закона «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации»

*Закон «О защите прав потребителей» применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу Российской Федерации.*

В данном случае противоречие между нормами статьи 502 Гражданского кодекса РФ и статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» налицо.

Поэтому, наибольший приоритет имеет в данном случае Гражданский Кодекс РФ, а указанное в статье 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» условие о том, что

*если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации*

не действует на основании ст. 3 Гражданского Кодекса РФ и применяются именно положения статьи 502 Гражданского кодекса РФ.

Кстати, этот пример — тот редкий случай, когда Гражданский кодекс РФ устанавливает условия более благоприятные для потребителя, чем непосредственно Закон РФ «О защите прав потребителя».

Важно понимать, что возврат обуви в течение указанных в статье 14 дней возможен лишь в целях обмена обуви надлежащего качества.

То есть, изначально у вас есть только право обменять обувь надлежащего качества.

Право же возвратить обувь надлежащего качества в магазин появляется при определённом условии – в случае отсутствия у продавца аналогичной обуви.

При этом, гражданское законодательство РФ не  раскрывает понятия «аналогичный товар».

Несмотря на то, что в Законе РФ «О защите прав потребителей» вроде бы всё чётко написано относительно того, как считается 14-дневный срок возврата обуви, тем не менее у многих покупателей обуви до сих возникают трудности с исчислением срока.

Почему эти трудности возникают?

Очень часто в практике возникает ситуация, когда покупатель обуви надлежащего качества возвращает её в магазин в последний 14-й день по причине, что она ему не подошла по каким-то параметрам, обозначенным в части 1 статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Неподготовленного покупателя очень легко обвести вокруг пальца, отказывая ему на том основании, что, оказывается, милейший, вы обратились к нам не на 14-й, а на 15-й день и, соответственно, прав на возврат обуви надлежащего качества в магазин в целях обмена не имеете.

Как такое может получиться?

Для этого трюка особо изворотливые продавцы руководствуются Гражданским кодексом РФ и обводят неподготовленного потребителя, не знающего своих прав, вокруг пальца.

Предлагаю вашему вниманию созданный мною специально юридический баттл продавца обуви и покупателя.

Ситуацию, описанную ниже, я смоделировал для случая покупки обуви в магазине «вживую», не через интернет. Итак.

19 марта 2017г. девушка купила в магазине обувь, после чего 02 апреля 2017 года приходит в магазин и заявляет продавцу, что обувь ей не подошла по расцветке.

При этом, обувь не имеет следов носки, все ярлыки и прочие приблуды — на месте, даже коробку из-под обуви девушка принесла.

Но продавец не хочет принимать не подошедшую девушке обувь надлежащего качества и пытается её «отфутболить», ссылаясь на то, что 14-дневный срок на обмен обуви уже истек.

Кто окажется прав в этой ситуации? Начнём юридический баттл.

Продавец, выслушав внимательно девушку, заявляет, что она обратилась к нему на 15-й день, а следовательно, у девушки нет права на обмен обуви надлежащего качества.

При этом, продавец показывает покупателю последовательно нижеследующие нормы Гражданского кодекса РФ.

Статья 502 Гражданского кодекса РФ. Обмен товара.

*1. Покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, «обменять купленный товар» в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.*

Статья 458 Гражданского кодекса РФ. Момент исполнения обязанности продавца передать товар.

*1. Если иное не предусмотрено договором купли-продажи, обязанность продавца передать товар покупателю считается исполненной в момент:
вручения товара покупателю или указанному им лицу, если договором предусмотрена обязанность продавца по доставке товара;
предоставления товара в распоряжение покупателя, если товар должен быть передан покупателю или указанному им лицу в месте нахождения товара. Товар считается предоставленным в распоряжение покупателя, когда к сроку, предусмотренному договором, товар готов к передаче в надлежащем месте и покупатель в соответствии с условиями договора осведомлен о готовности товара к передаче. Товар не признается готовым к передаче, если он не идентифицирован для целей договора путем маркировки или иным образом.*

То, есть в Гражданском Кодексе РФ чётко написано — 14 дней начинают течь с момента передачи обуви покупателю. При таком раскладе, продавец оказывается прав и 14-дневный срок истёк?

Но девушка напоминает продавцу, что согласно части первой ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»

*Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.*

В этом случае получается, что девушка обратилась вовремя, в последний 14-й день срока.

Но продавец не сдаётся и продолжает приводить весомые аргументы. Он заявляет о нижеследующем.

В соответствии со статьей 1 Закона «О защите прав потребителей»

*отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации.*

Основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является Гражданский кодекс Российской Федерации.

Статья 9 Федерального закона от 26 января 1996 г. N 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому

*в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также правами, предоставленными потребителю Законом «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.*

А согласно статье 4 Федерального закона «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации»

*Закон «О защите прав потребителей» применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу Российской Федерации.*

Кроме того, продавец зачитывает пункт 2 статьи 3 Гражданского кодекса РФ, где сказано:

*нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать настоящему Кодексу.*

На этом основании продавец указывает девушке-покупателю, что норма части первой ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» противоречит норме пункта 1 ст. 502 Гражданского кодекса РФ и поэтому должен применяться именно Гражданский Кодекс РФ, что автоматически означает, что 14 дневный срок уже истёк.

Можно конечно продавцу показать статью 191 Гражданского кодекса РФ

*Течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.*

Но в свете того, что эта норма является опять же общей по отношению к специальной норме, установленной статьей 502 Гражданского кодекса РФ, заикаться об этой норме будет для девушки-покупателя юридически неверно.

Ну что, господа, продавец выиграл баттл получается?  Нет, не выиграл! А почему? Как так?

Смотрите сюда.

Согласно Разъяснениям «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», утв. приказом ГАК РФ от 20 мая 1998 г. №160

*Закон «О защите прав потребителей» применяется независимо от того, есть на него или нет ссылка в Гражданском кодексе Российской Федерации в случаях, если Закон «О защите прав потребителей»:
конкретизирует и детализирует положения Гражданского кодекса Российской Федерации (например, статьи 8 — 10 Закона «О защите прав потребителей»);
регулирует отношения, не урегулированные Гражданским кодексом Российской Федерации (например, пункт 1 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей»);
предусматривает иные правила, чем Гражданский кодекс Российской Федерации, когда Гражданский кодекс Российской Федерации допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами (например, пункт 1 статьи 394 Гражданского кодекса Российской Федерации).*

Так вот, в данном случае, правила, предусмотренные  ст. 502 Гражданского Кодекса РФ конкретизируются и детализируются в ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Во-первых, уточнено правило о сроке осуществления права на обмен — в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Во-вторых, в Законе РФ «О защите прав потребителей» детализируется, что должны быть сохранены товарный вид обмениваемого товара, пломбы, фабричные ярлыки.

В-третьих, также детализировано то, что у потребителя должен иметься товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Таким образом, применению подлежит именно статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

14-дневный срок отсчитывается не с момента покупки, как это указано в Гражданском кодексе РФ, а со следующего дня после продажи обуви, так как в данном случае имеет место быть конкретизация и детализация нормой статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» положений, закрепленных в статье 502 Гражданского Кодекса РФ.

Вот так вот. Ухх..как глубоко мне пришлось копнуть, чтобы помочь девушке-покупателю выиграть этот баттл с продавцом обуви.

Зато теперь вы знаете всё про порядок исчисления 14 дневного срока для обмена обуви надлежащего качества. Вряд ли вы где-либо еще найдете столь подробные разъяснения. Цените это.

И еще один вопрос, который у вас может возникнуть, касающийся исчисления 14 дневного срока.

Вот он: включаются ли нерабочие и праздничные дни в этот 14-дневный срок для обмена обуви надлежащего качества?

Отвечаю. 14-дневный срок рассчитывается в календарных днях.

Считаются календарные дни, то есть и суббота, и воскресенье, и праздничные дни в этот срок включаются.

Обратите внимание, что большинство магазинов в субботу, воскресенье и выходные работают. Поэтому для них эти дни рабочие будут скорее всего.

При этом, действует правило, установленное статьей 193 Гражданского кодекса РФ

*Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.*

Только не нужно делать поспешных выводов о том, что, если 14-й день попадет на воскресенье, то последним днем для предъявления претензий об обмене обуви будет являться понедельник.

Законодатель здесь имеет в виду ситуацию, когда нерабочий день имеет место быть не по Трудовому кодексу РФ (суббота, воскресенье, праздничный день), а когда это установлено правилами магазина.

Например, вполне может быть такая ситуация, что магазин работает субботу, воскресенье. А выходной у магазина — в понедельник.

В этом случае, суббота и воскресенье считаются без проблем, а вот если последний 14-й день срока приходится на понедельник (в который магазин не  работает), то день окончания срока переносится на вторник.

Думаю, логика вам понятна.

Ну а продавцам обуви**,** если они заметили, что обувь имеет следы носки, и при этом покупатель хочет обменять ее, как обувь надлежащего качества, я могу посоветовать следующее:

Для начала обувь хорошенько отфотографируйте со всеми деталями и изъянами. Далее, составьте Акт осмотра обуви в присутствии покупателя, и при необходимости при свидетелях.

Укажите в Акте, что с обувью стало не так, места, размеры пятен, царапин и т.д. Также в Акте укажите, что сделаны фото обуви в таком-то количестве, прилагаются к Акту.

По возможности, все участвующие лица пусть подпишут указанный Акт.

Далее, составьте письменный мотивированный отказ потребителю в удовлетворении требований об обмене обуви и направьте покупателю.

Да и еще такой момент, если вы видите, что обувь имеет следы носки, ни в коем случае не принимайте у потребителя данную обувь.

В судебной практике есть прецеденты, когда продавец, не согласный с требованием покупателя об обмене обуви надлежащего качества, принимал ее у покупателя, и суды это потом впоследствии расценивали как то, что продавец согласился с требованиями покупателя.

[Вот один из таких примеров](https://evgeniyvolkov.ru/vozvrat-obuvi-v-magazin-delyus-sekretami.html)

Итак, с ситуацией №1 разобрались – срок возврата обуви в магазин составляет 14 дней, отсчитываемых со следующего за покупкой дня.

**Ситуация №2. Вы купили обувь, стали её носить. В процессе носки выявился недостаток обуви, который, на ваш взгляд, является браком. При этом, гарантийный срок на обувь не истёк.**

В этом случае, исходя из содержания статей 18,19 Закона РФ «О защите прав потребителей» вы вправе осуществить возврат обуви в магазин в целях:

— замены на обувь той же модели или артикула;
— замены на обувь другой модели или артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены
— незамедлительного безвозмездного устранения недостатков обуви.

Хорошо. С ситуацией №2 также теперь всё должно быть понятно. Срок возврата обуви в магазин в данном случае равен периоду действия гарантийного срока на обувь.

**Ситуация №3. Возврат обуви после истечения гарантийного срока.**

В этом случае в соответствии с частью 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»: вы вправе осуществить возврат обуви в тех же целях, которые описаны мною в Ситуации №2 выше при соблюдении двух обязательных условий в совокупности:

А) недостатки в обуви вы обнаружили в пределах двух лет с даты передачи вам обуви.

То есть, в ситуации №3 срок возврата обуви будет составлять 2 года с даты передачи вам обуви продавцом.

Б) вы должны доказать, что недостатки в обуви возникли или уже имелись до того момента, как вы её купили.

То есть, истечение гарантийного срока связано с возложением на вас бремени доказывания обстоятельств, подтверждающих ответственность продавца.

Согласно пункту 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»

*при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (пункт 4 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 5 статьи 23.1, пункт 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, статья 1098 ГК РФ).*

*Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (пункт 6 статьи 18, пункты 5 и 6 статьи 19, пункты 4, 5 и 6 статьи 29 Закона).*

Имейте это в виду.

**Ситуация №4. Возврат обуви, на которую не был установлен гарантийный срок.**

В этом случае согласно абзацу 2 части ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», вы вправе возвратить обувь в магазин в тех же целях, которые описаны мною в Ситуации №2, в течение 2 лет со дня передачи вам обуви, если более длительные сроки не установлены законом или договором между вами и продавцом.

Тут тоже, я думаю, вам всё понятно со сроком возврата обуви.

Важное уточнение, относящееся ко всем описанным ситуациям: поскольку речь в данном разделе моей статьи речь идет именно про возврат обуви в магазин, я умышленно здесь не указываю такие полномочия потребителя, предусмотренные ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» как, например,  отказ от исполнения договора купли-продажи обуви и требование о возврате уплаченной денежной суммы.