

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обращаются потребители с жалобой на неправомерные действия продавцов при рассмотрении претензии на качество непродовольственных товаров.

При обращении к продавцу с требованием о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества либо обмене на качественный товар, потребители встречаются с такой ситуацией: продавец самостоятельно по своему усмотрению проводит устную консультацию у независимого эксперта и выдвигает встречное требование о возмещении стоимости этой консультации.

Казалось бы, требование продавца правомерно, если экспертиза установила, что недостаток в товаре возник по вине потребителя. Однако как быть, если потребитель не просил проводить экспертизу?

В этой связи считаем необходимым напомнить, в каких случаях, и в каком порядке необходимо проведение независимой экспертизы товара.

Действия продавца при обращении потребителя с претензией на ненадлежащее качество товара, на который установлен гарантийный срок, регламентированы п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». В частности, при обращении потребителя с одним из требований, предусмотренных законом, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Как правило, проверка качества товара проводится в случае, если продавец незамедлительно не имеет возможности установить причины возникновения недостатка в товаре. Проверка может проводиться продавцом самостоятельно, либо с привлечением соответствующих специалистов за плату (например - сервисный центр). Обязательное правило – проверка качества проводится продавцом, когда это необходимо для него и соответственно безвозмездно для потребителя. При этом потребитель вправе по своему желанию участвовать в проверке качества товара.

И только в том случае, если после выявления продавцом причин возникновения недостатков товара, потребитель не соглашается с результатами проверки качества и настаивает на удовлетворении своего требования, проводится независимая экспертиза за счет продавца, при проведении которой потребитель также вправе участвовать.

Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы. При этом проведение экспертизы в форме устной консультации уместно лишь в присутствии потребителя, поскольку чек об оплате услуг эксперта не содержит в себе необходимых сведений (о товаре, представленном для проведения экспертизы, о результатах экспертизы).

Не стоит забывать и о том, что в случае несогласия с результатами проведенной экспертизы за потребителем остается право оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Уважаемые потребители, знайте и умеете отстаивать свои права. В случае возникновения разногласий с продавцами, нарушающими права потребителей, обращайтесь в Управление Роспотребнадзора. Телефон «горячей линии»: (3882264241). Общественная приемная работает ежедневно по будням с 9-00 до 13-00 по адресу: Республика Алтай, г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173. Адреса общественных приемных в территориальных отделах можно узнать на нашем сайте: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/service/territorial-divisions.html>