

В Роспотребнадзор по Республике Алтай поступает много обращений граждан, связанных с проведением экспертизы товара, в котором в ходе применения вскрылись недостатки. Особенно много вопросов касается проведения экспертизы товара. Потребители спрашивают, что им делать, если результаты проведенной экспертизы не устраивают покупателя.

В первую очередь не отчаивайтесь, Закон на Вашей стороне. Акт сервисного центра – это не вердикт.

Согласно ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатка, продавец (уполномоченная организация) **ОБЯЗАНЫ** провести экспертизу товара за свой счет.

Как заставить продавца провести экспертизу? После получения акта сервисного центра, с заключением которого вы вправе не согласитесь, Вам необходимо в письменном виде обратиться к продавцу с требованием о проведении экспертизы, на втором экземпляре обязательно поставьте отметку о вручении. Экспертиза проводится в срок, установленные статьями 20,21 и 22 Закона и составляет 10,20, 45 дней в зависимости от заявленного требования (расторжение договора, замена товара, устранение недостатков). При этом потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара, и в случае несогласия с её результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. То есть, Вы можете выразить желание присутствовать при проведении экспертизы в своем заявлении, а продавец будет обязан уведомить Вас о времени и месте её проведения. В том случае, если продавец откажет Вам в проведении экспертизы в письменном виде, Вы можете смело проводить её за свой счет в досудебном порядке или готовить исковое заявление в суд.

Если в результате экспертизы товара, проведенной продавцом, установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

По смыслу действующего законодательства бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»). Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения 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 (п. 6 ст. 18, п. п. 5, 6 ст. 19, п. п. 4, 5, 6 ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Важно знать, что любое неисполнение продавцом обязанностей, предусмотренных ст.18 Закона о защите прав потребителей будет истолковано в пользу потребителя, так если продавец не выполнил проведение проверки по качеству товара, то он нарушил право потребителя, и как следствие требования последнего законны и обоснованны.

Если потребитель знает свои права и правильно их реализовывает, результат всегда будет один – восторжествует справедливость.

Уважаемые потребители! По вопросам защиты ваших прав специалисты Роспотребнадзора готовы проконсультировать вас в общественной приемной Роспотребнадзора по Республке Алтай по будням с с 9-00 до 13-00. Общественная приемная находится по адресу: г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173. Телефон горячей линии: (38822)64241. Адреса и телефоны общественных приемных в территориальных отделах Управления можно найти на нашем сайте по ссылке: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/service/contacts/territorial-divisions.html>