

«Потребитель, проверка качества товара – дело тонкое!»

Ситуации когда, требование потребителя о замене товара или его возврате, в связи с обнаружением в товаре недостатка не выполняется, встречается довольно часто. Особенно часто с такой проблемой сталкиваются покупатели технически-сложных товаров. Давайте разберемся:

Согласно пункту 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 года (далее - Закон), в случае обнаружения в товаре недостатков, потребитель вправе по своему выбору предъявить продавцу любое из указанных требований (замена, соразмерное уменьшение цены, безвозмездное устранение недостатка, возврат суммы уплаченной за товар с возвратом товара с недостатком). Кроме того, потребитель вправе потребовать возмещения убытков. В отношении технически сложных товаров указанных в специальном перечне (Перечень технически сложных товаров утв. Постановлением Правительства РФ №924 от 10.11.2011 года) Законом определен срок для предъявления требований о замене и расторжении договора с возвратом уплаченной за товар суммы. Данный срок составляет 15 календарных дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении данного срока, указанные требования подлежат удовлетворению в трех случаях:

- обнаружение существенного недостатка товара (неустранимый недостаток или недостаток который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, либо проявляется неоднократно или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков (согласно ст. 20 Закона, срок устранения недостатка, определяемый в письменной форме не может превышать 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Важно знать, что пункт 2 ст. 18 Закона закрепляет за потребителем право самому решить кому он будет предъявлять свои требования, в том числе требование о безвозмездном устранении недостатка. Необходимо отметить, что в списке требований, отсутствует какое либо упоминание о проверке качества и не случайно. Дело в том, что данная процедура является обязательной

Причина возникающих трудностей по возврату или замене некачественного товара, чаще всего кроется в том, что потребитель обращается к продавцу устно.

Первое правило – предъявляйте свои требования непосредственно в торговую организацию (информация на кассовом чеке – ИП, ООО и т.п.) в письменной произвольной форме в двух экземплярах, один из которых оставляете у себя с подписью, расшифровкой, печатью организации, датой передачи.

При обращении с требованием по качеству товара, самое главное это зафиксировать предъявление продавцу определенного требования. Из пункта 1 ст.18 ЗоЗПП, предъявите продавцу одно из перечисленных в нем требований.

Если ваше требование о ремонте и наличие недостатка очевидно, очень важно зафиксировать его наличие принимающей стороной, а не только с ваших слов. На практике, продавцы чаще всего отказываются подтверждать наличие недостатка в письменной форме, однако в своем заявлении указать просьбу о незамедлительном подтверждении недостатка желательно, а место для подписи продавца указать, например таким образом:

Один экз. получил, недостаток заявленный потребителем _____

(подтверждаю/не подтверждаю – нужное прописать)

В случае если продавец не решится подтвердить либо опровергнуть наличие недостатка, незаполненное место будет об этом наглядно свидетельствовать.

Если вы потребовали расторгнуть договор или произвести замену, то возвращать товар продавцу желательно после того как от него поступит соответствующее встречное требование после проверки качества проведенной в вашем присутствии. (Например: признаю наличие недостатка и гарантийность случая (наличие заводского брака) и прошу передать товар по месту продажи). Согласно абз. 2 пункта 5 ст. 18 Закона, **«Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара».** Закон в свою очередь, не обязывает потребителя передать товар продавцу для проведения проверки качества и закрепляет за ним право на участие, о котором многие потребители не знают.

Еще одной распространенной практикой является заявления продавца о том, что принять решение о возврате или о замене можно только после официального заключения о наличии недостатка со стороны сервисного центра, но который находится в другом городе, поэтому передать товар продавцу придется. Заключение сервисных центров могут содержать следующие выводы: недостаток в ходе ос-

мотора не обнаружен, обнаружены следы попадания влаги – случай не гарантийный. Здесь необходимо дать краткое пояснение о том, что такое проверка качества товара. Под проверкой качества товара понимается проверка товара на исправность, с целью подтвердить либо опровергнуть наличие указанных потребителем недостатков, а также гарантийность случая.

В целях недопущения нарушения ваших прав, предлагаем ставить свои условия касающиеся проверки качества, например: **Во избежание возможных споров о наличии недостатка и/или гарантийности случая, я пользуюсь предоставленным мне правом на участие, прошу провести ее в моем присутствии на территории г. Улан-Удэ в установленные Законом сроки. В случае отсутствия на указанной мной территории сервисного центра, которого можно привлечь для данной проверки, предлагаю провести проверку качества с привлечением независимой экспертной организации за ваш счет (т.е. за счет продавца). До окончательного решения вопроса о возврате денежных средств (замене товара) товар оставляю у себя и доставлю на проверку качества по первому вашему уведомлению. Дату, место, время, продолжительность проверки качества прошу сообщить за ___ дней до назначенной даты SMS уведомлением. Ответ на мое заявление прошу подготовить в письменной официальной форме и направить заказным с уведомлением в течении ___ календарных дней либо вручить лично в руки по месту продажи товара. Копию ответа прошу направить по электронной почте.**

**Консультационный пункт по защите прав потребителей при
ФФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РБ в Баргузинском районе», тел.: 83-131-41-377**