Очень часто потребители обращаются с проблемой, возникшей при решении вопроса о возврате денег за некачественный товар (бытовую технику или сотовый телефон).

Потребитель приобрел некачественный телевизор, который через 10 дней сломался. Потребитель обратился к продавцу с претензией о возврате денег, уплаченных за некачественный товар. Через несколько дней он получил ответ на свою претензию, в котором продавец сообщает, что по результатам проведенной проверки качества в сервисном центре выявлено, что дефект в товаре проявился вследствие попадания влаги (т.е. из-за неправильной эксплуатации товара потребителем) и на основании данного заключения возвращать деньги отказывается. С заключением сервисного центра Вы не согласны.

Как поступить в данном случае?

В соответствии с п.5 ст.18 закона РФ «О защите прав потребителей» в случае спора о причинах возникновения недостатков товара, на который установлен гарантийный срок, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

В случае, если недостатки обнаружены в товаре, на который не установлен гарантийный срок, экспертиза проводиться потребителем самостоятельно. Если в результате экспертизы установлено, что в товаре имеется производственный дефект, то продавец обязан возместить потребителю стоимость экспертизы.