

Анализ обращений, поступающих в Роспотребнадзор по Республике Алтай, показывает, что потребители не доверяя, продавцам все чаще обращаются к специалистам Управления с вопросом: как поступать в случае приобретения товара с недостатками, которые не были оговорены продавцом, отказа продавца вернуть деньги за товар и направлении товара на экспертизу. Потребители спрашивают: кто в таком случае должен возмещать расходы на проведение экспертизы?

В связи с этим разъясняем, согласно абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" при возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель (импортер) обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Если последующей экспертизой будет установлено, что недостатки товара возникли до передачи его потребителю, то потребитель вправе требовать расторжения договора купли-продажи, возмещения стоимости товара, а также оплаты расходов, связанных с проведением экспертиз.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязана удовлетворить такие требования, если не докажет, что недостатки возникли после передачи товара вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы. Бремя доказывания указанных обстоятельств лежит на продавце (п. 6 ст. 18 указанного Закона).

В случае неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке, они могут быть рассмотрены в суде. Согласно ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" иск потребителя в защиту своих прав может быть подан или по месту жительства истца, или по месту нахождения ответчика. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав. На основании п.2 ст.13 Закона убытки(в том числе понесенные в связи с проведением экспертизы), причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки

установленной законом (или договором), в месте с тем на основании ст. 15 указанного Закона потребитель вправе требовать также компенсации морального вреда.

При удовлетворении иска потребителя суд вправе взыскать с продавца, нарушившего права потребителя, штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п.6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Уважаемые потребители, знайте свои права и смело пользуйтесь ими. В случае возникновения вопросов по защите прав потребителей, звоните нам на «горячую линию»: (38822)64241. Телефон работает по будням с 9-00 до 18-00, с перерывом на обед с 13-00 до 14-00.