

Основная доля обращений, поступающих в общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай касается качества сложно-бытовой техники и порядка реализации права потребителя при проявлении в покупке недостатка. Один из часто задаваемых вопросов касается порядка возмещения расходов на экспертизу, проведенную потребителем, а также, связанных с ее проведением расходов на транспортировку и хранение товара.

В связи с чем, разъясняем, что в соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей», в случае обнаружения недостатков в товаре, продавец обязан принять товар и провести проверку его качества. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков в товаре, продавец проводит экспертизу за свой счет, на основании письменного требования Потребителя. Заключение экспертизы потребитель вправе оспорить в судебном порядке. В случае, если продавец отказался от проведения экспертизы и потребитель провел ее своими силами и при этом установлено, что недостатки возникли, вследствие обстоятельств, за которые отвечает продавец (изготовитель), потребитель вправе предъявить продавцу требование о возмещении расходов на проведение экспертизы, а также, связанных с ее проведением, расходов на хранение и транспортировку товара.

Согласно ст.22 Закона, требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в добровольном порядке в течение десяти дней, со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение сроков исполнения данного требования, в соответствии со ст. 23 Закона, продавец (изготовитель) уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара. При отказе удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке, вопросы по защите нарушенных прав разрешаются судом. Согласно ст.13 Закона, при удовлетворении судом требований потребителя, суд взыскивает с продавца (изготовителя) за не выполнение в добровольном порядке удовлетворения законных требований потребителя, штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. При этом, уплата неустойки и возмещение убытков, не освобождает продавца (изготовителя) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Уважаемые потребители, знайте и умело пользуйтесь своими правами. Для получения консультации специалистов Роспотребнадзора по вопросам защиты прав потребителей звоните по тел: (38822)64241 по будням с 9-00 до 18-00, в пятницу рабочий день до 16-45, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.