

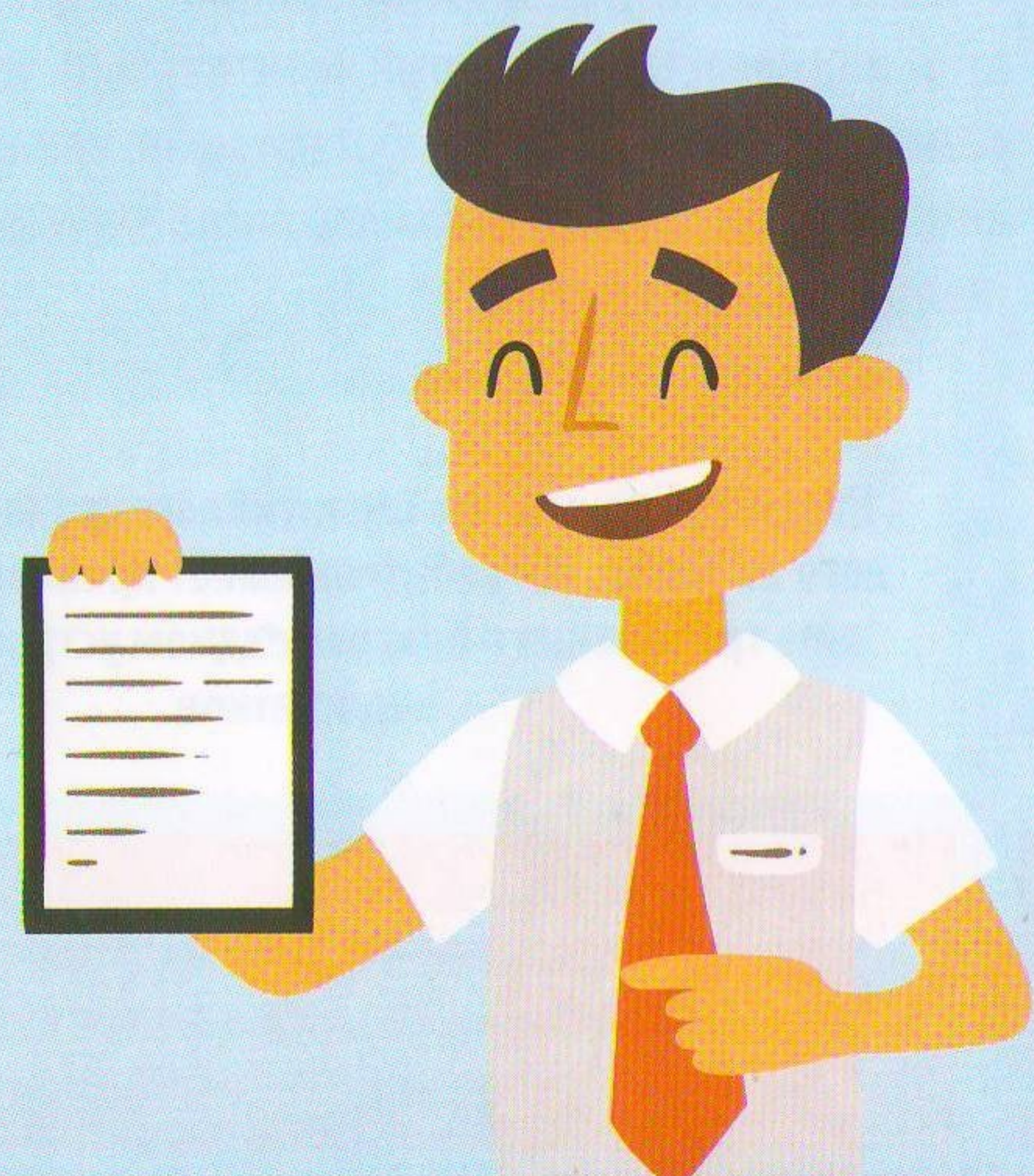
Как правильно действовать

потребителю в случае обнаружения недостатков в технически сложном товаре?

Необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть чётко сформулированы требования по поводу недостатков товара. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

Как должен действовать продавец при получении претензии?

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости экспертизу товара за свой счёт.



Чем отличается проверка качества товара от экспертизы?

Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация (как правило, сервисный центр). Результатом проверки качества товара является документ (акт, заключение и др.).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация, ИП, импортёр) обязан провести экспертизу товара за свой счёт (в период гарантийного срока).

Экспертиза - совокупность исследования технических свойств материалов товара, с целью их сравнения с принятыми стандартами и определения возможности использования товара по назначению.

Эксперт - любое не заинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения.

Таким образом, экспертиза проводится специалистами не заинтересованными в результатах рассмотрения дела. Поэтому сервисный центр, не может проводить экспертизу, т.к. он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт товаров, а это значит, что он заинтересованное лицо. Результатом экспертного исследования является - экспертное заключение. Если решить проблему с продавцом не удалось, то потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд.

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

при покупке технически сложных товаров

Технически сложные товары надлежащего качества не подлежат обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габаритов, расцветки или комплектации в течение 14 дней. Поэтому покупая технически сложный товар необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если нарушено право потребителя на информацию (не предоставлена полная и достоверная информация о товаре).

