ПАМЯТКА

***для потребителей***

КОГДА НЕОБХОДИМА ЭКСПЕРТИЗА?

****

Многие потребители сталкиваются с тем, что приобретённая вещь оказывается некачественной. Куда обращаться и как отстаивать свои права в этом случае, кому предъявлять претензии?   
Покупатель имеет право вернуть некачественный товар по своему выбору — продавцу, изготовителю, импортёру или уполномоченной организации с требованием замены или возврата денег, которые за него уплачены. Кроме того ещё один из вариантов — требовать замены на товар (обувь, одежду) другой марки, модели с перерасчётом покупной цены. Но такое требование можно предъявить только продавцу или уполномоченной организации. Как правило, в подобных случаях люди всё-таки идут в магазин, где покупали товар, — значит, к продавцу. Здесь у потребителя обязаны принять товар и, в случае необходимости, провести проверку качества товара или товарную экспертизу.   
Если возникает спор о причине возникновения недостатков товара, то Закон РФ «О защите прав потребителей» возлагает обязанность провести [экспертизу качества товара](http://forum.centrekspertiza.ru/) (проверку качества товара) на продавца и за его счет (п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Срок проведения экспертизы — от 10 до 20 дней и зависит от заявленных Вами требований (возврат или обмен товара). Правда, в некоторых случаях, в том числе с обувью, сотовыми телефонами, мебелью и в ряде других, результаты такой экспертизы могут не подтвердить, что товар был некачественный.

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. Т.е. если в товаре выявится дефект эксплуатационного характера, а не производственный (заводской) недостаток.

Если Вы получаете на руки заключение подобной "экспертизы", где говориться, что это покупатель неправильно носил обувь или неверно эксплуатировал сотовый телефон, то не стоит сразу расстраиваться. В случае несогласия с результатами проведенной продавцом экспертизы Вы вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Также Вы вправе провести самостоятельно [независимую экспертизу](http://centrekspertiza.ru/) в той организации, которой доверяете. Если результаты повторной экспертизы подтвердят наличие брака, то можете смело писать исковое заявление в суд.   
 Однако, пускать дело на самотёк непосредственно во время проведения экспертизы экспертной организацией сотрудничающей с продавцом не стоит. Закон предоставляет потребителю право присутствовать при проведении экспертизы. Воспользуйтесь этой возможностью, указав об этом в претензии. Более того, можно взять с собой на проведение экспертизы своего представителя — специалиста, который может лучше Вас разобраться в ситуации и будет своеобразным страховщиком от того, чтобы у эксперта не появился соблазн написать необоснованное заключение.   
 Независимо от того, кто проводил экспертизу, результаты можно оспорить в суде. Если же Вы не согласны с итогами экспертизы, проведённой судом, то потребуйте проведения повторной экспертизы. Для этого нужно найти весомые доводы, которые смогут убедить суд в её целесообразности.

Таким образом, Законом РФ предусмотрены механизмы защиты прав потребителей. Для восстановления нарушенных прав необходимо обратиться к исполнителю с письменной претензией, составленной в 2 экземплярах. В случае отказа исполнителя в удовлетворении в добровольном порядке требований, заявленных в претензии,  потребитель вправе обратиться в суд.

***За получением дополнительной консультации в области защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Орск, пер. Нежинский, 3а, кабинет № 7 или по телефону (3537) 26-91-08.* Кроме того на базе социальной сети ВКОНТАКТЕ зарегистрировано общественное сообщество *«Консультационный центр для потребителей. Консультируем, информируем, помогаем!»*** [**https://vk.com/public155784104**](https://vk.com/public155784104)

***Обратившись в Консультационный пункт для потребителей, Вы можете получить консультацию по защите прав потребителей при возникновении проблемных ситуаций, связанных с нарушением Ваших прав и законных интересов, а так же помощь по составлению претензий и исковых заявлений в суд.***

***Мы рады будем Вам помочь!***