

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. Ещё вариант — требовать заменить 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 «О защите прав потребителей» возлагает обязанность провести [экспертизу качества товара](#) (проверку качества товара) на продавца. 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, так как некоторые недобросовестные продавцы давно наладили контакты с так называемыми независимыми

экспертными организациями, которые штампуют свои заключения исключительно в их пользу. Если Вы получаете на руки заключение подобной "экспертизы", где говорится, что это покупатель неправильно носил обувь или неверно эксплуатировал сотовый телефон, то не стоит сразу расстраиваться. Вы вправе провести самостоятельно [независимую экспертизу](#) в той организации, которой доверяете и у которой нет тесных связей с продавцом. Если результаты повторной экспертизы подтвердят наличие брака, то как показывает практика у потребителя есть серьезные шансы выиграть данное дело в суде. Суды у нас больше склоняются на сторону потребителей и не очень жалуют недобросовестных продавцов. Кроме того, продавец обязан компенсировать расходы потребителя на проведение экспертизы.

Однако, пускать дело на самотёк непосредственно во время проведения экспертизы экспертной организацией сотрудничающей с продавцом не стоит. Закон предоставляет потребителю право присутствовать при её проведении. Воспользуйтесь этой возможностью, указав об этом в претензии. Тогда вряд ли прочтаете в заключении, что в Вашем мобильнике жили насекомые или, что таковой уже вскрывался посторонними предметами. 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 таковой можно оспорить у мирового судьи или в районном 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.

Если вы не можете самостоятельно защитить свои права, то можете обратиться к ведущим специалистам - экспертам отдела экономики, промышленности, торговли Администрации Кизнерского района. Так в 2014 году к ним за защитой своих прав обратилось 143 потребителя. В целях защиты прав потребителей ими оказывается консультационная помощь в оформлении исковых заявлений в суд, проводятся разъяснительные и информационные работы, как с потребителями, так и продавцами. Большая помощь в положительном разрешении жалоб потребителей оказывается территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по УР в г. Можге, осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров, работ, услуг.



За дополнительной информацией
обращайтесь
в Информационный отдел
Центральной библиотеки

Мы работаем:

понедельник – пятница

С 8.00 до 18.00

воскресенье

С 9.00 до 17.00

Выходной:

суббота

В летний период:

суббота, воскресенье

Санитарный день:

последний четверг каждого месяца

Наш адрес:

427710, УР, п.Кизнер,

ул. К.Маркса 22 «а»

Тел: 3-12-34, 3-11-06

Факс: 3-12-34

Электронная почта: mykkizner@udm.net

Наш сайт: library-kizner.ru

Страницы в соцсетях:

<http://vk.com/librarykizner>

<http://ok.ru/kiznerskaya.biblioteka>

Составитель: библиограф Ситнова Т. А.



Использованный материал:
Новая жизнь. – 2015. – 13 марта. – С. 3.
<http://ozpp.ru/consumer/useful/article4.html>



МУК «Кизнерская МЦРБ»
Информационный отдел

Когда необходима
экспертиза?



Кизнер,
2015