**Действия потребителя в отношении товара ненадлежащего качества**

Законодательством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей установлены права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.

В случае, если потребителем обнаружены недостатки в товаре, которые не были оговорены продавцом, потребитель вправе заявить одно из требований, установленных п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), а именно:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя: ст. 20 Закона - устранение недостатков в товаре; ст. 21 Закона – замена товара; ст. 22 Закона – удовлетворение отдельных требований потребителя (*о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре*).

В случае обнаружения в технически сложном товаре недостатков, которые вошли в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 г. № 924 оговорены абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона с некоторыми особенностями.

В случае обнаружения в таком товаре недостатков потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

По смыслу абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона потребитель при обнаружении в товаре недостатков вправе выбрать требование о расторжении договора купли-продажи в случае возникновения одного из вышеперечисленных условий.

Для того, чтобы установить причину возникновения недостатков в товаре, необходимо провести экспертизу.

Пунктом 5 ст. 18 Закона установлено, что продавец (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) обязан принять у потребителя товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку его качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Продавец (ЮЛ, ИП) может направить потребителя для проведения проверки качества (в том числе гарантийного ремонта) в сервисный центр, с которым у него заключен соответствующий договор.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если продавец откажется проводить экспертизу товара, то потребитель может самостоятельно провести экспертизу в организации, наделенной правом на проведение такого рода экспертиз (*информацию о деятельности которых потребитель может узнать в сети Интернет и других источниках*) и по её результатам заявить в адрес продавца (ЮЛ, ИП) соответствующее требование. в том числе заявить требование о возмещении расходов по проведению экспертизы.

Для реализации вышеуказанных прав рекомендуем потребителю направить в адрес продавца (ЮЛ, ИП) претензию с соответсвующим требованием заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу регистрации продавца (*юридическому адресу*) или по месту заключения договора (*место осуществления деятельности*), либо вручить претензию лично представителю организации-продавца.

В случае отказа в удовлетворении продавцом заявленного потребителем требования в добровольном порядке, возникший имущественный спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства (ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона).

При этом обращаем внимание потребителей, что в соответствии со ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Сведения, являющиеся доказательствами по делу, могут быть получены из объяснений сторон и третьих лиц, показаний свидетелей, письменных и вещественных доказательств, аудио- и видеозаписей, заключений экспертов.

**Ведущий специалист-эксперт территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск Петрова Наталия Александровна**