

## **Как подтвердить, что технически сложный товар имеет недостатки и вернуть в связи с этим денежные средства?**

Если приобретен товар ненадлежащего качества, какова последовательность действий, как вернуть денежные средства.

В первую очередь необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией (образец прилагается), изложить когда установлен недостаток, в чем он проявился и указать одно из требований предусмотренных законом (обмен товара, возврат товара, уменьшение покупной цены, ремонт и т.д.).

При передаче претензии добивайтесь чтобы продавец поставил на претензии печать и дату её получения, указал сведения о лице получившем претензию. Если он этого не сделал, то рекомендуем направить претензию заказным письмом по юридическому адресу торгового предприятия (продавца), чтобы можно было отследить момент её получения.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Зачастую определить являются ли законными требования потребителя без специальных познаний невозможно. В этих случаях необходимо обращаться в экспертную организацию.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [статьями 20, 21 и 22](#) Закона РФ «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанное означает что обязанность продавца по проведению экспертизы возникает только в случае наличия не истекшего гарантийного срока и при наличии спора с причинах возникновения недостатков товара. Если имеется спор о наличии/отсутствии недостатков в товаре, либо гарантийный срок отсутствует либо истек, обязанность продавца по проведению экспертизы отсутствует.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением расходы на хранение и транспортировку товара.