

**Как должен действовать продавец при получении претензии от покупателя.**

**В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца:**

принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара, а в случае спора о причинах возникновения недостатка 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 обязан провести экспертизу товара за свой счёт.

*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**. 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.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара или экспертизы товара и **в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.**

Если Вы не согласны с результатами проверки/экспертизы, сделайте об этом отметку в документах продавца и обратитесь в независимую экспертную организацию или в суд.

21.04.2014

**Управление Роспотребнадзора информирует:**

**24 ноября 2011г.** вступило в силу Постановление Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков».

### **ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ**

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристические и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели, с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

**Обращаем Ваше внимание:**

**в перечень не вошли такие товары, как абонентские станции (технические устройства), подключаемые к сети подвижной связи («сотовые телефоны»)**