

**Обращение: В ювелирном магазине я приобрела подвеску. Через два дня она лопнула пополам. Я обратилась в магазин с просьбой вернуть денежную сумму за некачественный товар, но мне ответили отказом и предложили взять изделие на экспертизу. Кто из нас прав? Александра, ул. Саввинская**

**Ответ:** В данной ситуации нужно определить, что послужило причиной данного брака и на основании статьи 18 «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков» Закона «О защите прав потребителей»: потребитель, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- ✓ 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.

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.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны 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 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 ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

**Отдел защиты прав потребителей**