

ВЕСТНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

## Диагностика и экспертиза: разница есть

Знание своих прав позволит избежать неприятных ситуаций.



«Что такое диагностика товара и как себя вести, когда в магазине предлагают оставить товар для диагностики на несколько дней?»

Игорь П.

В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков в товаре продавец должен провести его проверку качества (диагностику). А мы вправе присутствовать при ее проведении.

Однако часто продавцы предлагают оставить товар в магазине или направляют нас для ее проведения в свои сервисные центры, куда нас, руководствуясь «внутренними инструкциями», не пускают, тем самым лишая нас законного права присутствовать при ее проведении.

При возникновении такой ситуации необходимо составить письменное заявление в произвольной форме, в котором необходимо указать о вашем требовании

провести проверку качества в вашем присутствии, либо вы оставляете за собой право на проведение экспертизы товара самостоятельно и за свой счет. В случае выявления экспертом дефекта производственного характера вы вправе потребовать от продавца возврата уплаченных денежных средств как за товар, так и за экспертизу, так как это ваши прямые убытки, связанные с приобретением некачественного товара.

**Вместе с тем следует знать разницу между диагностикой и независимой экспертизой: первая проводится в сервисных центрах, вторая - в аккредитованных экспертных организациях экспертами, имеющими на то полномочия, соответствующее образование и познания в данной деятельности.**

## Если гарантия закончилась

Как потребителю защитить свои права.

«Решила поменять в квартире окна и установила пластиковые. Но через семь месяцев обнаружился недостаток. Обратилась к исполнителю: он утверждает, что сроки гарантии истекли. Действительно, в договоре указано, что гарантия составляет шесть месяцев. Можно ли предъявить свои требования продавцу?»

Наталья П.



**Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.**

Да, действительно вы имеете право предъявить свои требования. В соответствии со статьей 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки работы обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Первоначально рекомендуем вам обратиться к продавцу с письменной претензией. В случае отказа в установленный законом срок, а именно в удовлетворении ваших законных требований, можете обратиться за защитой своих прав как потребителя с письменным заявлением в Госалкогольинспекцию Республики Татарстан либо ее территориальные органы.