***В течение третьего квартала 2016 года в центр по информированию и консультированию потребителей поступают обращения от потребителей мебели, приобретенной в магазине Великого Новгорода «Много мебели» по вопросам обнаружения различных недостатков в мебели в процессе ее эксплуатации, а именно:***

***ВОПРОС:***

**Неделю назад купила диван, пользоваться невозможно, так как он весь скрипит. Могу ли я потребовать возврата денег?**

***ОТВЕТ:***

Да можете!

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», при обнаружении в течение гарантийного срока в товаре, в данном случае в мебели, недостатков, потребитель вправе обратиться к продавцу, и потребовать возврата уплаченных за диван денег.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. В отношении мебели проверка качества обычно проводится либо дома у потребителя, либо после доставки ее на фабрику. Но в любом случае потребитель вправе участвовать в проверке качества товара и лучше заявлять об этом письменно. Если после такой проверки продавец не признает свою ответственность, т.е. возникнет спор о причинах возникновения недостатков, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Необходимо помнить, что по Закону «О защите прав потребителей» изготовитель отвечает за любые недостатки товара, возникшие в течение гарантийного срока, но для этого экспертиза должна доказать, что заявленные потребителем недостатки действительно являются браком, за который отвечает продавец. В случае если эксперт сделает заключение о том, что недостатки возникли из-за нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, продавец может быть освобожден от ответственности, а потребитель будет обязан возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Если в досудебном порядке продавец отказывается удовлетворять Ваши требования, необходимо обратиться в суд по Вашему месту жительства. В ходе разбирательства уже судом, при необходимости будет назначена экспертиза, а при положительном для Вас решении суда, продавец будет обязан заплатить штраф в размере 50% от той суммы, которая будет присуждена в Вашу пользу.

Для получения помощи Вы можете обратиться в центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д. 29А, каб. 1, 10;

По телефонам: (8162) 77-20-38 и 73-06-77;

На э\почту:zpp.center@yandex.ru