

Вопрос потребителя

Здравствуйте! У меня вот такая проблема, купила стиральную машину автомат за 24 999 рублей 09.06.2011 года в большом магазине Эльдорадо, вроде как солидном, консультант сказал что сборка Российская меня это и подкупило. В наличии в тот день такой машинки не оказалось и я оплатив товар ждала неделю когда поступит в магазин. 16.06.2011 г мы забрали машинку вечером, дома я ее осмотрела: были дефекты на кнопках и везде указан производитель Китай, а 17.06.2011 года вечером после работы решила постирать, но стирка не удалась вещи были в мазуте, порошок не выполоскался и некоторые вещи были испорчены хотя стирала 30 градусов и 800 оборотов отжим. Я конечно расстроилась, так как моя старая машинка которой 8 лет такие сюрпризы не преподносила. Решила использовать другую функцию и добавила 2 полоскания на эти же вещи их же надо было отстирать. Тот же результат! Сгрузила все в ванную и стирала руками. На следующий день то есть 18.06.2011 года привезли машинку обратно в магазин всю упакованную, но менеджер по качеству нам отказал в возврате и отправил нас в сервисный центр, я написала претензию, заявление и т.д. 20.06.2011 г. с сервисного центра нам ответили что машинка в порядке, как такое может быть не понимаю, ведь у меня есть испорченные вещи не говоря уже о нервной системе. Как мне поступать в этой ситуации, ведь я уже не хочу машинку этой модели, разочарование полное, все время думать стирает или нет, испортит или нет. Ждать ли мне отказа в претензии или уже сейчас обращаться в суд. Еще один нюанс - я живу в 200 км. От этого магазина, естественно трачу деньги на бензин и свое время иногда рабочее. Из сервисного центра, что неполадки не подтвердились, мы в магазин позвонили и они ответили, что если товар надлежащего качества, то они ничем помочь не могут, хотя я была согласна и на обмен. Но меня машинка не устраивает и тем как стирает и поласкает. Подскажите, пожалуйста, то что мы обратились в течении 14 дней за возвратом или обменом дает им право на отказ? Мы просто не знаем как нам дальше действовать, машинку такой модели я категорически не хочу. На консультации адвокат мне объяснил, что могут машинку направить на независимую экспертизу, а она не известно, что покажет, а деньги за нее заплачу. Я не знаю, как мне поступить. Еще сказали, что магазин может и не ответить на мою претензию, если заключение сервисного центра не в мою пользу, вообще в какие сроки это должно происходить и как? Заранее спасибо!!!

Ответ Общества защиты прав потребителей

В данном случае вы ведете речь о недостатке товара. 14-дневный срок для обращения к продавцу с требованием о замене товара предусмотрен законом при иных основаниях нежели у вас. Если вы этого еще не сделали - заявляйте продавцу письменно под роспись или заказным письмом с уведомлением о вручении одно из требований, предусмотренных п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Если на товар установлен гарантийный срок - обязанность проведения экспертизы за свой счет лежит на продавце. Заключение сервисного центра экспертизой не является. Если вы не согласитесь с заключением экспертизы - оно подлежит оспариванию в судебном порядке. Если в срок, предусмотренный для удовлетворения соответствующего требования продавец не проводит экспертизу либо просто вам отказал в удовлетворении требования - необходимо также обращаться в суд. Срок для возврата денег - 10 дней. Для замены товара - 7 дней (20 в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества).