**Вопрос от потребителя:** В одном из, зарекомендованных с хорошей стороны, отделов ювелирных изделий, купила кольцо с топазами. Примерно через 5 месяцев один камень выпал. Отнесла кольцо в магазин, говорят, кольцо деформировано, поэтому камень выпал. Кольцо очень тоненькое, и, действительно, в процессе носки приняло форму пальца. Продавцы утверждают, что кольцо должно оставаться круглым. Потом начали говорить, что, если и будут проводить экспертизу, то за мой счет. Потом сказали, что кольцо подорожало на 2000 рублей и обменять его не могут. В итоге после препирательств, сделали фотографию кольца и дали написать заявление. Не тянут ли время продавцы? Кто прав в данной ситуации?

**Ответ:** Сразу уточняем – существует ли гарантия на товар? Узнав, что гарантийный срок на товар предоставлен сроком на 6 месяцев, т.е. неисправность возникла в течение гарантийного срока, отвечаем, что потребитель вправе обратиться к продавцу с определенными требованиями (по ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Продавец, в том числе, отвечает за недостатки товара, на который установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю. Поэтому в данном случае, продавец обязан принять товар, в котором выявлена неисправность и в случае необходимости провести проверку качества товара. Очень хорошо, что было написано заявление потребителем в адрес продавца, указав свое требование об обмене товара. Замена товара, если будет проводиться проверка качества, установлена сроком двадцать дней.

Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ