

# Проведение экспертизы защита прав потребителей



В случае, когда покупатель возвращает продавцу (или производителю) некачественный товар, может быть проведена экспертиза относительно вопроса качества. Чаще всего с подобными ситуациями сталкиваются в случаях, когда явных проблем нет, но они возникают при определенных действиях или манипуляциях с предметами. Продавец имеет полное право на проведение независимой экспертизы, но при этом должен сообщить о таком решении покупателю.

Сам же покупатель имеет законное право присутствовать на данной экспертизе. Для этого следует написать соответствующее заявление, которое прилагается с заявлением о возврате некачественного товара. Если есть подобное заявление, то продавец не вправе отказать покупателю в присутствии на экспертизе, а значит можно лично ее проконтролировать.

Касаясь проведения самой экспертизы следует сказать, что законом не установлены нормы и порядки проведения. Чаще всего используют стандартные варианты, которые используются в сервисных центрах, мастерских и прочее.

## Как провести экспертизу, согласно норм закона о ЗПП?

В некоторых ситуациях, когда возвращается товар по причине ненадлежащего качества, без осмотра и проверки его экспертами обойтись нельзя.

Проверка в обязательном порядке должна осуществляться специалистами и практически всегда этот процесс является платным. Оплачивает его в большинстве случаев продавец, хотя

бывают и исключения. Допустим продавец проверяет товар и не находит брака, а покупатель стоит на своем и требует проведения специализированной экспертизы. В таких случаях чаще всего оплата ложится на плечи покупателя.

В статье 18 Закона «О защите прав потребителя» указано, что проведенная самостоятельно независимая экспертиза потребителем не является решающим фактором.

Изначально следует сообщить всю информацию продавцу, а только потом в присутствии обеих сторон ее проводить. Если же покупатель провел ее самостоятельно у третьих лиц и отказывается проверять товар повторно, остается один выход – обращение в суд.

Но как ни странно, если в процессе судебного разбора будет подтверждено, что дефект в товаре имеет место, покупателю придется не только вернуть или обменять товар, но и оплатить независимую экспертизу, проведенную потребителем самостоятельно, хотя спора между сторонами могло и не возникать.

Чаще всего, продавцы неохотно идут на возврат товара, его замену или проведение экспертизы. Именно поэтому в Законе «О защите прав потребителя» есть целый перечень различных условий, касаемо данного вопроса.

В первую очередь следует понимать, что заявить о дефекте можно только в строго определенные сроки. Для разных товаров они могут отличаться. Детальную информацию можно найти в статьях 20-22 Закона «О защите прав потребителей».

***Теперь перейдем к детально рассмотрению процесса и его временных рамках:***

- Общее время рассмотрения заявления и проведения экспертизы не может превышать срок в полтора месяца.
- Стандартным сроком на проведение экспертизы и рассмотрение заявление является срок в три недели. Не

стоит думать, что первый пункт отчасти противоречит второму. Дело в том, что на некоторые товары сроки могут увеличиваться, особенно когда речь идет о сложной технике.

- В случае выявления дефектов и их подтверждения на экспертизы, у продавца есть всего 10 дней на выдачу денежных средств за товар покупателю. Если в этот срок покупателю сумма не была выплачена, продавцу начисляется неустойка за каждый последующий день.

Следует понимать, что возврат денежных средств за товар не является обязательным условием. Даже в случае с технически сложными товарами покупатель вправе требовать его замены на качественный.

Для того чтобы добиться проведения экспертизы, покупатель обязательно должен подать заявление о том, что товар имеет брак или другие недостатки, которые не соответствуют обещанному качеству. После рассмотрения заявления продавец (или производитель) может обменять товар на аналогичный, вернуть часть цены, которая соответствует сумме ремонта брака, вернуть деньги или отправить товар на экспертизу.

На экспертизу чаще всего отправляются именно технически сложные товары, так как их недостатки заметить сложнее всего. Далее проводится непосредственно проверка, результатом которой является заключение эксперта. В случае, если дефектов нет или они появились после покупки, продавец вправе требовать с потребителя оплату за процедуру проверки. Если же было доказано, что продавец/изготовитель передал клиенту некачественный товар, последний вправе не только требовать возмещения убытков за него, но также потребовать возмещения морального ущерба.

Заявление с требованием возмещения морального ущерба – это отдельный разговор. На практике, такие заявления редко удовлетворяются в полной мере. Связано это с тем, что почти каждый подающий иск потребитель пишет данное условие и

добавляет сумму, которую сам считает нужной, являющуюся якобы платой за моральный ущерб. Дело в том, что большинство потребителей не понимают, что такое моральный ущерб и в каких случаях действительно целесообразно о нем писать. Именно поэтому перед подачей иска лучше всего обратиться к юристу за консультацией.

Экспертная оценка не представляет собой единый процесс, который одинаков для всех товаров. В зависимости от вида товара исследования могут быть различными.

***Существует множество сложных видов исследований, поэтому давайте рассмотрим их виды и узнаем, что они собой представляют:***

- Санитарно-эпидемиологическая. Данная проверка проводится, с целью узнать соответствие нормам касаясь упаковки, сырья или самой готовой продукции.
- Медицинская и техническая. При подобной экспертизе имеет место проверка производственных помещений где производится товар. Также проверка товарных складов, норм перевозки и доставки товара. В случае с медицинской проверкой, проверке могут подвергнуться работники на производстве или продавцы, контакт которых с товаром или покупателем вызвал у последнего какое-либо заболевание.
- Фитосанитарная. Такая проверка чаще всего проводится при исследовании растительности и наличия различных микробов. Чаще всего это касается покупки каких-либо экзотических растений, фруктов и овощей.
- Санитарно-ветеринарная. Проводиться для того, чтобы узнать насколько соблюдаются нормы содержания животных.
- Товароведная. Она проводится с целью, узнать качество товаров и его соответствие ГОСТам.
- Экспертная оценка. Вот и подошли к наиболее распространенному виду проверки. Она проводится с целью узнать, насколько продукция соответствует тому, что указано в ее характеристиках. В ходе такой проверки

исследуются все функции товара, которые необходимы для удовлетворения потребностей потребителя.

Каждое подобное исследование проводится с целью выявления тех или иных недостатков в товаре, процессе его производства, хранения и доставки. Именно на этих этапах чаще всего появляется брак, который может быть вызван множеством различных причин.

Отдельное внимание стоит обратить на то, что различают два разных вида экспертизы – количественная и качественная. Если в случае с качественной экспертизой могут оставаться те или иные вопросы у сторон, то в случае с количественной экспертизой вопросов быть не может. На ней обязаны присутствовать обе стороны возникшего спора. Подобная оценка не может быть оспорена, так как каждый участник видел ее лично и может подтвердить прозрачность процедуры.

Подводя итог, стоит сказать, что проведения экспертиз в вопросе о защите прав потребителей вопрос достаточно серьезный. Если приходится сталкиваться с подобной ситуацией, то обязательно следует детально ознакомиться со всеми нормативно-правовыми документами по данному вопросу или обратиться за помощью к юристу.