

1

В Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии часто обращаются как покупатели, так и продавцы, с вопросами о проведении экспертизы товаров, у которых при эксплуатации проявились какие-либо недостатки, не позволяющие использовать их по назначению.

Независимая товарная экспертиза качества товара широко используется в сфере защиты прав потребителей в случаях продажи товара ненадлежащего качества и возникновении спора о причинах и характере недостатков товара.

За чей счет должна производиться экспертиза товаров, реализуемых через торговую сеть?

В соответствии со статей 18,19 Закона РФ «О защите прав потребителей», если недостаток проявился в пределах установленного изготовителем либо продавцом гарантийного срока, ее назначает, оплачивает и проводит продавец, а если недостаток проявился после ее истечения, или если гарантийный срок не был установлен, то результаты экспертизы должен предоставить продавцу покупатель.

Наш совет. *Во-первых, необходимо определить, что послужило причиной проявления недостатка – скрытый производственный дефект либо неправильная эксплуатация товара потребителем. Это имеет принципиальное значение для решения вопроса, сможет ли покупатель получить деньги за некачественный товар либо заменить его на товар надлежащего качества и т.п. Если же недостаток проявился по вине потребителя, то он такого права не получает.*

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю или выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организации расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Вправе ли продавцы отказать в приемке товара ненадлежащего качества?

Исходя из нормы п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара, следовательно, продавец не вправе отказать потребителю в приемке товара ненадлежащего качества.

Отказ в приемке товара или дата его, должны документально зафиксированы, соответствующей записью на заявлении (претензии) потребителя, либо отдельным документом, форму которого определяет продавец.

Соблюдение этого правила в интересах, как потребителя, так и обязанной стороны, поскольку Закон «О защите прав потребителей» устанавливает определенные права потребителя, а также сроки для удовлетворения его требований и ответственность за их нарушение.

Кто проводит экспертизу и порядок ее проведения?

Продавец по своему усмотрению или по соглашению с потребителем определяет экспертное предприятие.

Экспертиза проводится независимыми от продавца и потребителей организациями. Порядок проведения экспертиз устанавливается нормативными документами.

При проведении экспертизы учитываются положения нормативных документов по стандартизации, т.е соответствие товара техническим условиям и ГОСТам. Дополнительно используются Инструкции о порядке проведения проверки качества и количества товаров экспертами Торгово-промышленной палаты РФ, Инструкции о порядке проведения экспертиз экспертами, утвержденная Приказом Главного управления Государственной инспекции по качеству товаров и торговле по РСФСР от 22 мая 1979 года № 20. С учетом времени принятия данного акта следует понимать, что он применяется в части не противоречащей Конституции РФ, Гражданскому кодексу РФ.

Экспертизы проводятся по заявкам установленной формы, в которых должно быть указано: реквизиты заказчика экспертизы, полное наименование товара, количество предъявленного к экспертизе товара, производитель товара, цель экспертизы с указанием дефектов и др.

Существенное значение имеет определение цели экспертизы –определение соответствия качества товара ГОСТам, техническим условиям, соответствия маркировки товара, причин образовавшихся дефектов.

Закон не определяет объем проведения экспертизы товара и содержание экспертного заключения, но оно должно содержать полные, исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, позволяющие сделать вывод о причинах, характере и времени возникновения недостатка.

При возврате покупателю, уплаченной за товар ненадлежащего качества, денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его полного или частичного использования, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Консультации и информацию о необходимом объеме и достоверности информации о товарах, работах и услугах, об ответственности продавцов, исполнителей при продаже товаров ненадлежащего качества можно получить у специалистов центра. Центр располагает большой информационной базой по товарам и услугам. Здесь можно ознакомиться с техническими характеристиками и тестами на товары, нормативно-правовыми документами. Специалисты центра помогут в составлении заявлений, претензий в случае нарушения прав потребителей в соответствии с действующим законодательством.

Для проведения товарной экспертизы, получения консультации можно обратиться к услугам центра по информированию и консультированию потребителей по адресу: г.Грозный, ул. Урицкого 2/а, тел. 8(8712) 22-33-35, 8-928-088-74-52.