**ПАМЯТКА**

**в помощь потребителю**

**Доказываем наличие производственного брака Экспертиза товара**



ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ярославской области»

Консультационный центр по защите прав потребителей

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ярославль 2021 г.

Выход из строя новых товаров по неизвестным причинам всегда очень неприятен, но особенное негодование вызывает ситуация, когда продавец не соглашается с наличием недостатка или утверждает, что поломка возникла по нашей вине. Чтобы победить в этой истории, потребителям необходимо знать и применять в жизни Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Данная памятка Вам в этом поможет.

Обнаружив недостатки в товаре, которые не были оговорены продавцом при покупке, потребитель вправе предъявить в письменной претензии к продавцу, (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) одно из следующих требований (по собственному выбору):

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы (п.1 ст. 18 Закона).

Эти требования могут быть предъявлены, если недостаток в товаре обнаружен **в течение гарантийного срока/срока годности** ([п. 1 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A364R4c4G) Закона) или **в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю,** если более длительные сроки не установлены законом или договором ([абз. 2 п. 1 ст. 19](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B519223FF18116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF43114A168R4c0G) Закона).

Исключением из общего правила являются технически сложные товары. Требование о возврате денежных средств либо замене технически сложных товаров можно предъявить **в течение 15 дней со дня их передачи потребителю.** По истечении этого срока требования подлежат удовлетворению в следующих случаях:

- если обнаружится существенный недостаток товара;

- нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара;

- товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Получив от потребителя претензию, продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести **проверку его качества**. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (абз. 2 п. 5 ст. 18 Закона). Проверкой качества устанавливается наличие недостатка(ов), определяются причины его(их) возникновения и характер (производственный или по вине потребителя). В случае спора между продавцом и покупателем о причинах возникновения недостатков товара проводится **экспертиза товара**.

В качестве эксперта могут быть выбраны любые лица, обладающие специальными познаниями по предмету проведения экспертизы, ими могут быть как частные экспертные организации, так и государственные экспертные учреждения. Услуги по проведению товароведческой экспертизы не лицензируются, экспертные организации не обязаны являться членами саморегулируемых организаций.

В зависимости от наличия или истечения гарантийного срока на товар обязанность проведения товароведческой экспертизы может быть возложена на продавца или потребителя.

**Экспертиза проводится продавцом, если гарантийный срок на товар не истек** ([абз. 3 п. 5](consultantplus://offline/ref=E8F7BC37044736DADD0F8F0E2ABB9CD0071C6A0376AB3A544FA661A5E03AE364DC63D79AW4eEK), [абз. 2 п. 6 ст. 18](consultantplus://offline/ref=E8F7BC37044736DADD0F8F0E2ABB9CD0071C6A0376AB3A544FA661A5E03AE364DC63D799477926C2W1eBK) Закона). Основанием для проведения экспертизы продавцом является претензия потребителя о несогласии с результатами проверки качества товара. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [статьями 20](consultantplus://offline/ref=C97E831079A6FD0A9587050A743338AE9731A3C60C0D339989EBDE03578D92E90A45F1E538BE139Bd80CL), [21](consultantplus://offline/ref=C97E831079A6FD0A9587050A743338AE9731A3C60C0D339989EBDE03578D92E90A45F1E538BE1196d80DL) и [22](consultantplus://offline/ref=C97E831079A6FD0A9587050A743338AE9731A3C60C0D339989EBDE03578D92E90A45F1E538BE139Ad801L) Закона. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение в судебном порядке. Если в результате экспертизы будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара ([абз. 3 п. 5 ст. 18](consultantplus://offline/ref=E8F7BC37044736DADD0F8F0E2ABB9CD0071C6A0376AB3A544FA661A5E03AE364DC63D799477926C2W1eAK) Закона).

**Экспертиза проводится потребителем, если:**

- гарантийный срок на товар истек ([п. 5 ст. 19](consultantplus://offline/ref=E8F7BC37044736DADD0F8F0E2ABB9CD0071C6A0376AB3A544FA661A5E03AE364DC63D799477924CFW1eAK) Закона);

- гарантийный срок на товар не был установлен ([абз. 1 п. 6 ст. 18](consultantplus://offline/ref=E8F7BC37044736DADD0F8F0E2ABB9CD0071C6A0376AB3A544FA661A5E03AE364DC63D799477926C2W1eAK) Закона);

- продавец не выполнил свою обязанность по проведению экспертизы.

Основанием для проведения экспертизы качества товара является заключенный между потребителем и экспертной организацией договор на проведение товароведческой экспертизы. При этом потребитель направляет продавцу уведомление о дате, времени и месте проведения экспертизы за 3 дня до ее начала.

Результатом проведенной товароведческой экспертизы является **экспертное заключение,** в котором эксперт ответит на поставленные перед ним вопросы.

Перед экспертом могут быть поставлены следующие вопросы:

- имеет ли товар недостаток;

- какова причина возникновения недостатка товара;

- существенный ли в товаре недостаток и др.

Поскольку экспертное заключение в последующем может использоваться в суде в качестве доказательства, желательно, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к заключениям судебной экспертизы, и содержало следующие сведения:

- время и место производства экспертизы;

- основания производства экспертизы;

- сведения о лице, по поручению которого проводилась экспертиза;

- сведения об экспертном учреждении, об эксперте (Ф.И.О., образование, специальность, стаж работы, ученая степень и ученое звание, занимаемая должность), которым поручено производство экспертизы;

- вопросы, поставленные перед экспертом;

- объекты исследований, представленные эксперту для производства экспертизы;

- сведения о лицах, присутствовавших при производстве экспертизы;

- содержание и результаты исследований с указанием примененных методов;

- оценку результатов исследований, обоснование и формулировку выводов по поставленным вопросам ([ст. 25](consultantplus://offline/ref=E8F7BC37044736DADD0F8F0E2ABB9CD0041B6C0971A93A544FA661A5E03AE364DC63D799477924CEW1e1K) Федерального закона от 31.05.2001 № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации»).

В случае отказа продавца добровольно удовлетворить требования, указанные в претензии и обоснованные заключением эксперта, потребитель вправе обратиться в суд с соответствующими исковыми требованиями, в т.ч. о взыскании с продавца убытков в размере стоимости экспертизы ([п. 2 ст. 13](consultantplus://offline/ref=E8F7BC37044736DADD0F8F0E2ABB9CD0071C6A0376AB3A544FA661A5E03AE364DC63D799477925C2W1e1K) Закона).

**Требования в отношении недостатков товара могут быть заявлены потребителем в суд в течение трех лет со дня, когда он узнал о нарушении своих прав (**[**п. 1 ст. 196**](consultantplus://offline/ref=588E0218C7DA9D95260CED2722DCB20229B5192E3DF28116E2C4B654E0FA5D5F1EA01EF030R1c4G) **Гражданского кодекса Российской Федерации).**

*Если Вы предполагаете, что Ваши права потребителя нарушены,*

*Вы можете обратиться за консультацией*

*в консультационный центр по защите прав потребителей*

*ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ярославской области» по телефону:*

*8(4852)75-76-25*