Проверка качества товара и экспертиза – в чем разница?

Если в течение гарантийного срока в товаре обнаружится неисправность, потребитель вправе обращаться к продавцу.

Помимо продавца потребитель вправе обратиться к изготовителю, в уполномоченную организацию (как правило, это сервисный центр) или к импортеру. Но обращаться ко всем сразу нельзя. Необходимо выбрать один "объект" для предъявления претензий. Далее, для простоты, речь пойдет только о продавце.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Статья 18 Закона "О защите прав потребителей" предоставляет продавцу право самостоятельно (собственными силами) осмотреть товар для определения причины его неисправности. Такой осмотр и называется проверкой качества.

Закон предоставляет потребителю право присутствовать как при проведении проверки качества, так и при проведении экспертизы. Но! Продавец не обязан приглашать вас на экспертизу, если вы не заявили о своем желании. Чтобы своим правом воспользоваться, не забудьте письменно уведомить продавца об этом.

В случае возникновения между продавцом и потребителем спора о причинах возникновения недостатка продавец обязан провести экспертизу за свой счет.

К ПРИМЕРУ

Потребитель требует вернуть деньги за неисправный товар. Продавец проверил качество товара и решил, что неисправность товара возникла по вине самого потребителя. Потребитель с таким решением не согласен, следовательно, между ним и продавцом возник спор о причинах возникновения недостатка, а, значит, продавец должен организовать проведение экспертизы и оплатить ее.

Экспертиза должна быть проведена независимой экспертной организацией. Выводы эксперта - оформлены письменно. Как правило, вначале происходит осмотр экспертом неисправного товара (в присутствии всех приглашенных сторон), а заключение оформляется позже. Копия заключения эксперта должна быть передана потребителю.

В ходе экспертизы независимая экспертная организация должна зафиксировать наличие в товаре недостатка и определить причину его возникновения, прежде всего - есть ли в случившемся вина самого потребителя, или дефекты возникли по иной причине.

Если на товар установлен гарантийный срок, то продавец отвечает за недостатки, возникшие в нем в пределах срока гарантии. Однако он будет освобожден от ответственности если сможет доказать (в том числе с помощью экспертизы), что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

ВАЖНО

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель будет обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

https://www.potrebitel-russia.ru/?id=1338