Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Как провести экспертизу качества товара?**

Экспертиза качества товара проводится в случае спора о причинах возникновения недостатков товара между продавцом и покупателем. Для ее проведения покупатель может обратиться к продавцу или в определенных случаях организовать ее собственными силами.

**Основания и сроки проведения экспертизы качества товара продавцом**

Основанием для проведения экспертизы качества товара продавцом является претензия покупателя, который обнаружил в товаре недостатки и предъявил продавцу одно из предусмотренных законом требований ([п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

При этом в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара покупателю вследствие нарушения им правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы ([абз. 2 п. 6 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100383) Закона N 2300-1).

Срок проведения экспертизы зависит от предъявленных покупателем требований ([абз. 3 п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=29) Закона N 2300-1).

1. Если покупатель требует устранить недостатки приобретенного товара и срок их устранения сторонами письменно не определен, экспертиза должна быть проведена в минимальный объективно необходимый для этого срок. Если срок устранения недостатков зафиксирован письменно, срок проведения экспертизы не может превышать 45 дней ([п. 1 ст. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=30) Закона N 2300-1).
2. В случае предъявления покупателем требования о замене товара максимальный срок проведения экспертизы составляет 20 дней ([п. 1 ст. 21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100391) Закона N 2300-1).
3. При поступлении от покупателя требований о соразмерном уменьшении цены товара, возмещении расходов на исправление его недостатков, возврате уплаченной за товар суммы, а также требования о возмещении причиненных убытков экспертиза проводится в течение 10 дней ([ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100395) Закона N 2300-1).

**Организация экспертизы качества товара покупателем**

Обязанность доказывания времени и причин недостатков товара лежит на покупателе в следующих случаях ([абз. 1 п. 6 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100382), [п. 5 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100152) Закона N 2300-1):

* гарантийный срок на товар истек, но не истекли два года с момента приобретения товара;
* гарантийный срок на товар не установлен.

Часто в таких случаях продавец отказывает покупателю в удовлетворении его требований в связи с недостатками товара, и покупателю приходится самостоятельно организовывать проведение экспертизы качества товара. При этом рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

**Шаг 1. Выберите экспертную организацию**

В качестве эксперта могут быть выбраны любые лица, обладающие специальными познаниями по предмету проведения экспертизы, в том числе:

* частные экспертные организации;
* государственные экспертные учреждения.

Проверьте наличие у эксперта, который непосредственно будет проводить экспертизу:

* образования;
* опыта работы;
* сертификатов по предмету проведения экспертизы.

Подтверждение квалификации эксперта может потребоваться в последующем в случае возникновения спора с продавцом.

**Шаг 2. Заключите с экспертной организацией договор на проведение экспертизы**

В договоре на проведение экспертизы целесообразно обратить внимание на вопросы, которые ставятся эксперту, срок проведения экспертизы (определяется по согласованию с экспертной организацией), стоимость экспертизы (определяется на основании расценок, действующих в экспертной организации).

Примеры вопросов, которые могут быть поставлены перед экспертом:

* имеет ли место недостаток товара;
* какова причина возникновения недостатка товара;
* когда возник недостаток товара.

Вы вправе уведомить о проведении экспертизы продавца, сообщив ему, в частности, о наименовании экспертной организации и вопросах, поставленных перед экспертом.

**Шаг 3. По результатам экспертизы проверьте содержание экспертного заключения**

Заключение эксперта - это письменный документ, отражающий ход и результаты исследований, проведенных экспертом.

Обязательные требования к содержанию экспертного заключения, подготовленного частной экспертной организацией, законодательством не установлены.

Поскольку экспертное заключение в последующем может использоваться в суде в качестве доказательства, необходимо, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к заключениям, выдаваемым по результатам судебной экспертизы, и содержало ([ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=389171&dst=100149) Закона от 31.05.2001 N 73-ФЗ):

* 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.

**Шаг 4. Передайте продавцу** [**претензию**](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=18758) **и заключение эксперта**

Предъявите продавцу претензию с приложением экспертного заключения, которым установлено, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Вы также вправе предъявить продавцу требования о взыскании убытков в размере стоимости экспертизы ([п. 2 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100089) Закона N 2300-1).

В случае отказа продавца добровольно удовлетворить требования, указанные в претензии, обратитесь в суд с соответствующими исковыми требованиями. К [исковому заявлению](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=37940) приложите, в частности, заключение эксперта.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:* [Как потребителю составить и направить претензию исполнителю (продавцу, изготовителю), в том числе о возврате денежных средств?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200274)
* [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=219371)
* [Как доказывать факт продажи некачественных товаров, выполнения работ или оказания услуг с недостатками?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200262)
 |  |