**Вернуть деньги за неисправный товар до проверки его качества или экспертизы не получится**

Если вы купили товар, а он вдруг сломался, продавец отремонтирует его, обменяет или вернет деньги только после проверки качества товара или экспертизы. Но вам нужно будет проследить, чтобы при их проведении продавец не схитрил

**Зачем нужны проверка качества товара и экспертиза?**

Проверка качества и экспертиза проводятся для того, чтобы понять, кто виноват в поломке товара. Тут возможны два варианта: виноват производитель товара (или продавец) либо потребитель.

**1. Виноват производитель товара или продавец.**

Производитель мог изготовить некачественный товар, а продавец – его продать. То есть поломка и ее причины могли возникнуть до передачи товара покупателю.

Примеры. 1. Производитель изготовил снегоход, некоторые детали двигателя которого сделаны из пластика. Детали износились – и двигатель сломался. 2. Продавец получил от производителя автомобиль с браком. Но он не вернул машину производителю, а решил на свой страх и риск ее продать с расчетом на то, что покупатель не заметит.

Такие поломки называют *производственными*. Они возникают на этапе проектирования товара или его производства, а также при проведении гарантийного ремонта.

Кроме того, во время проверки качества или экспертизы могут быть обнаружены поломки, которые хотя и не являются производственными, но возникли до продажи товара и о которых покупателя не предупредили.

Пример. Автомобиль при транспортировке от производителя до дилера упал с автовоза, и у него помялся кузов. Продавец отремонтировал автомобиль и продал его как новый, не сообщив о ремонте покупателю.

**2. Виноват потребитель: эксплуатировал товар неправильно.**

Примеры. 1. Покупатель постирал в стиральной машине вещь, на ярлычке которой указано, что допускается только ручная стирка. В итоге вещь растянулась или села. 2. Покупатель не проверял уровень масла в двигателе автомобиля и не проходил техническое обслуживание. Двигатель сломался, так как без масла и регулярной замены фильтров он выходит из строя, о чем написано в специальном приложении – сервисной книжке (руководстве по эксплуатации).

Такие поломки называют *эксплуатационными.*

**Что такое проверка качества товара?**

При обращении покупателя к продавцу с претензией после того, как он обнаружил в товаре недостаток, продавец согласно Закону о защите прав потребителей имеет право самостоятельно осмотреть товар, чтобы выяснить, по какой причине он оказался неисправным. Такой осмотр как раз и называется проверкой качества.

Процедура проверки качества товара не регламентирована. Обычно она проводится, когда причина поломки очевидна и продавец примерно понимает, что может вызвать тот или иной дефект. Проверка качества осуществляется силами магазина. Покупатель за нее платить не должен.

Если после такой проверки продавец придет к выводу, что дефект производственный, то он произведет гарантийный ремонт, обменяет товар на новый, сделает скидку или вернет всю сумму, уплаченную за товар, – в зависимости от вида товара и желания покупателя. Если продавец решит, что дефект не производственный, что виноват в поломке покупатель, то он откажет ему в удовлетворении претензии.

В случае если покупатель не согласен с выводами, сделанными после проверки качества товара, т.е. возник спор о причинах возникновения недостатков, продавец должен провести экспертизу. Сразу подчеркну: этого требует Закон о защите прав потребителей, но ответственность продавца за нарушение данного правила не предусмотрена. Он может решить, что во всем разобрался в ходе проверки качества товара и нет смысла тратить деньги на экспертизу. В таком случае ответственность продавец не понесет. Но он все равно рискует, ведь покупатель сам может провести экспертизу и потом подать на него в суд.

Ниже мы рассмотрим идеальную ситуацию: после проверки качества товара продавец проводит экспертизу, так как покупатель не согласен с тем, что в поломке виноват он.

**Что такое экспертиза?**

Экспертиза – это исследование вопросов, решение которых требует специальных знаний, с предоставлением мотивированного заключения. Ее уже проводит не магазин, а одна из экспертных организаций, которая затем выдает заключение специалиста (эксперта). К нему обязательно прикладываются документы о профильном образовании эксперта, указываются научные методики и требования государственных стандартов, которыми руководствовался эксперт при составлении выводов своего заключения. Если гарантийный срок на товар не истек, экспертизу оплачивает магазин.

В случае если в результате экспертизы будет установлено, что дефект производственный, продавец предложит сделать гарантийный ремонт или вернуть деньги за товар – в зависимости от вида товара и желания покупателя. Если же будет установлено, что товар сломал покупатель, а продавец ни в чем не виноват, то покупателю придется компенсировать ему расходы, связанные с оплатой экспертизы, хранением товара и его транспортировкой в этот период.

При несогласии с выводами экспертизы покупатель вправе обратиться в суд. Оспорить их там позволит проведение судебной экспертизы.

**В какой срок продавец обязан провести проверку качества товара и экспертизу?**

Этот вопрос всегда вызывает путаницу из-за сложных формулировок в законе. Но ответ на него простой: сроки проведения проверки качества товара и экспертизы, как и сроки ответа на претензию, привязаны к срокам удовлетворения требований потребителя и включаются в них. Сейчас поясню...

Если у вас претензия с требованием вернуть деньги, потраченные на некачественный товар, то проверка качества или экспертиза должна быть проведена в течение 10 дней с момента предъявления претензии.

Если у вас претензия с требованием обменять некачественный товар, то проверка качества или экспертиза должна быть проведена в течение 7, 20 дней или месяца со дня предъявления претензии.

Если у вас претензия с требованием уменьшить цену на некачественный товар и вернуть разницу, то проверка качества или экспертиза должна быть проведена в течение 10 дней со дня предъявления претензии.

Точные сроки вы найдете в ст. 21 и 22 Закона о защите прав потребителей.

**Может ли потребитель присутствовать при проверке качества товара?**

Конечно, может. Такое право предусмотрено п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей. Более того, порой присутствие покупателя при проверке качества необходимо, чтобы продавец не смог нанести товару повреждения, которые превратят производственные недостатки в эксплуатационные.

Есть простой способ обеспечить свое присутствие: попросите заранее сообщить дату и время проведения проверки качества товара и привезите его непосредственно на проверку. Если вы пришли со сломанным товаром, говорите, что не оставите его в магазине, и требуйте, чтобы проверку качества провели при вас сразу же.

**Может ли потребитель присутствовать при проведении экспертизы?**

Если экспертизу проводит магазин (неофициально она называется досудебной), то покупатель может настаивать на присутствии при осмотре товара экспертом. Это нужно, чтобы производственные поломки товара не сделали эксплуатационными. Обеспечить свое присутствие при проведении экспертизы можно так же, как и при проверке качества товара.

**Может ли потребитель самостоятельно провести экспертизу товара?**

Прямо такая возможность не прописана в Законе о защите прав потребителей. В п. 5 ст. 18 данного закона указана лишь обязанность продавца провести экспертизу. Тем не менее покупатель может это сделать. Иногда это даже необходимо, чтобы продавец знал, что состояние товара уже зафиксировано независимым третьим лицом.

Часто при предъявлении требования о возврате суммы, уплаченной за некачественный товар, продавец тайно его ремонтирует, а затем сообщает, что деньги не вернет, так как недостатки не выявлены. Об этом я рассказывал в статье [«Как вернуть деньги за телевизор?»](https://www.advgazeta.ru/ag-expert/advices/kak-vernut-dengi-za-televizor/). Поэтому порой покупателю лучше позаботиться о проведении экспертизы самостоятельно.