

Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



**ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ  
КАЧЕСТВА ТОВАРОВ, УСЛУГ  
(Для организаций  
и индивидуальных предпринимателей)**



Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



## ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ, УСЛУГ

Телефоны горячей линии:  
8(863)301-0-103,  
+7(961)301-0-103

Сайт  
[www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru)  
[www.zppdon.pf](http://www.zppdon.pf)

Ростов-на-Дону  
2011



## ПОНЯТИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ КАЧЕСТВА ТОВАРА

Данный информационный материал разработан в рамках Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011–2014 годы и рекомендован для использования в своей деятельности индивидуальным предпринимателям, продавцам, хозяйствующим субъектам при возникновении ситуаций, связанных с необходимостью проведения экспертизы качества товаров, услуг. В статье раскрывается понятие экспертизы качества товаров и услуг, описывается распределение прав и обязанностей при проведении экспертизы качества товаров и услуг. Также приведен порядок проведения экспертизы качества товаров и услуг. Даны рекомендации, как избежать спорных ситуаций между продавцом и потребителем.

Случается, что потребителю продают товар ненадлежащего качества. Как правило, потребитель обращается к продавцу с просьбой отремонтировать вещь или вернуть за нее деньги. В такой ситуации у продавцов часто возникает вопрос, кто виноват в появившихся недостатках товара: производитель или потребитель. В большинстве случаев потребитель или продавец (изготовитель) вряд ли смогут самостоятельно определить причину возникновения выявленного недостатка. От решения этого вопроса будет принципиально зависеть, подлежит ли удовлетворению требование потребителя. В решении данного вопроса может помочь проведение экспертизы качества товара – что вполне правомерно с точки зрения закона.

**Экспертиза качества товара** – это специальное исследование товара, проводимое на основании объективных фактов с целью определения причин образования

дефектов и (или) процента снижения качества товара. Экспертизу **вправе проводить только специалисты** (эксперты); по окончании товарной экспертизы составляется заключение, в котором указывается наличие (или отсутствие) недостатков в данном товаре, и по чьей вине возникли эти недостатки – изготовителя товара или самого потребителя.

***Пример.** Гражданин N приобрел в салоне сотовой связи телефонный аппарат с установленным на него гарантийным сроком два года. Через год эксплуатации телефонный аппарат вышел из строя. Гражданин N обратился в сервисный центр, где ему сообщили, что необходимо провести проверку качества, чтобы выяснить причину поломки аппарата.*

## **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЭКСПЕРТИЗЫ КАЧЕСТВА ТОВАРА**

В соответствии с 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. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При этом ни в одном законодательном акте не предусмотрены порядок, правила проведения проверки качества, а также не указывается, кто именно вправе проводить такую проверку качества, нужны ли для этого специальные познания и т.п. Фактически проверка качества – это процедура, которая обычно предшествует проведению экспертизы.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» при возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара **продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.** Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Исключением из общего правила являются **общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).** В соответствии со ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» общественным объединениям потребителей предоставлено право проводить независимую экспертизу качества,

безопасности товаров (работ, услуг), а также экспертизу соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) информации о них, заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями). Таким образом, указанным правом общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) фактически могут воспользоваться независимо от подачи искового заявления в суд. Как правило, это право реализуется ими, наоборот, до судебного заседания, поскольку оно в дальнейшем может являться дополнительным доказательством.

При этом, в соответствии со ст. 46 Закона РФ «О защите прав потребителей», одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных, возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Поэтому в случае, если потребитель обнаружил ненадлежащее качество товара, он может одновременно с обращением к продавцу (изготовителю) обратиться также в общественное объединение потребителей (их ассоциацию, союз) для проведения независимой экспертизы.

Услуги общественных объединений потребителю необходимо оплачивать, равно как и стоимость проведения экспертизы. При этом в случае предъявления иска к продавцу

(исполнителю) потребитель может включить в свои требования оплату услуг представителя и стоимость экспертизы.

! В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Чтобы грамотно защищать свои права в судебном заседании, в том числе, в случае назначения судебной экспертизы, необходимо знать порядок проведения такой экспертизы.

Во исполнение действующего законодательства и в целях его разъяснения, в том числе для потребителей, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Министерства здравоохранения и социального развития РФ издала письмо от 7 марта 2006 № 0100/2473-06-32 «О разъяснении отдельных положений действующего законодательства», в котором пояснила порядок и случаи назначения экспертизы товара в судебном заседании.

В случае разрешения спора с участием потребителя в рамках гражданского судопроизводства, сведения о фактах, на основе которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела, определяются в порядке, закрепленном соответствующими положениями Гражданским процессуальным кодексом Российской Феде-



рации. Эти сведения, являющиеся доказательствами по делу, могут быть получены из объяснений сторон и третьих лиц, показаний свидетелей, письменных и вещественных доказательств, аудио- и видеозаписей, заключений экспертов. **Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений**, если иное не предусмотрено федеральным законом. При этом суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать. Суд также выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из этих обстоятельств не ссылались.

Доказательства представляются сторонами и другими лицами, участвующими в деле. В случае, если представление необходимых доказательств для этих лиц затруднительно, суд по их ходатайству оказывает содействие в собирании и истребовании доказательств.

При этом необходимо иметь в виду, что в соответствии со ст. 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств, и никакие доказательства не имеют для него заранее установленной силы.

При возникновении в процессе рассмотрения дела вопросов, требующих специальных знаний в различных областях науки, техники и т.д., суд назначает экспертизу, проведение которой может быть поручено **судебно-экспертному учреждению, конкретному эксперту или нескольким экспертам** (ст. 79 Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации).

Каждая из сторон и другие лица, участвующие в деле, вправе представить суду вопросы, подлежащие разрешению

при проведении экспертизы. Окончательный круг вопросов, по которым требуется заключение эксперта, определяется судом. Отклонение предложенных вопросов суд обязан мотивировать.

Стороны, другие лица, участвующие в деле, имеют право просить суд:

- назначить проведение экспертизы в конкретном судебно-экспертном учреждении или поручить ее конкретному эксперту;
- заявлять отвод эксперту;
- формулировать вопросы для эксперта;
- знакомиться с определением суда о назначении экспертизы и со сформулированными в нем вопросами;
- знакомиться с заключением эксперта;
- ходатайствовать перед судом о назначении повторной, дополнительной, комплексной или комиссионной экспертизы.

При уклонении стороны от участия в экспертизе, непредставлении экспертам необходимых материалов и документов для исследования и в иных случаях, если по обстоятельствам дела и без участия этой стороны экспертизу провести невозможно, суд в зависимости от того, какая сторона уклоняется от экспертизы, а также какое для нее она имеет значение, вправе признать факт, для выяснения которого экспертиза была назначена, установленным или опровергнутым.

О назначении экспертизы суд выносит определение в порядке, установленном ст. 80 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Согласно Федеральному закону от 31 мая 2001 г. № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации» государственная судебно-экспертная деятельность осуществляется в процессе судопроизводства государственными судебно-экспертными учреждениями и

государственными судебными экспертами и состоит в организации и производстве судебной экспертизы.

В соответствии с действующим законодательством **расходы по оплате судебной экспертизы возлагаются на продавца (изготовителя)**. Исключением из этого положения является лишь ситуация, при которой потребитель обратился к продавцу (изготовителю) за пределами гарантийного срока. В этом случае обязанность доказывания причины и времени возникновения недостатка товара возлагается непосредственно на потребителя, поэтому и расходы на судебную экспертизу в случае необходимости ее проведения возлагаются также на самого потребителя.

В целях наглядности применения процедуры проверки качества или экспертизы для защиты прав потребителей можно привести следующие положения судебной практики, отражающие примеры привлечения продавца к ответственности в случае нарушения с его стороны прав потребителя.

***Пример.** В соответствии с Постановлением кассационной инстанции по проверке законности и обоснованности решений (определений, постановлений) арбитражных судов, вступивших в законную силу, ФАС Поволжского округа было установлено следующее.*

Как следует из материалов дела, в ходе проверки, проведенной по жалобе гр. А. на неудовлетворительное качество приобретенного им в торговом доме «М» у предпринимателя В. плеера AVEST, было установлено, что в период гарантийного срока эксплуатации указанный плеер вышел из строя.

В соответствии со ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить требования к продавцу или изготовителю в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

Потребитель обратился в сервисный центр «Э». Прием товара в ремонт подтвержден квитанцией. Ремонт сервисным центром не был произведен ввиду отсутствия запасных частей, и был выдан акт технического состояния с указанием имеющегося дефекта.

Согласно данному акту комиссия в составе трех сотрудников сервисного центра при обследовании плеера установила, что требуется замена фронтальной платы управления. В заключение акта было отражено, что «аппарат не ремонтно-пригоден из-за непоставки деталей».

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать расторжения договора купли-продажи.

Потребитель А. обратился к предпринимателю В. с требованием вернуть деньги за некачественный товар, при этом плеер был сдан продавцу со всем комплектом документов, выданных при продаже покупателю, и актом технического заключения сервисного центра.

Согласно п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и, в случае необходимости, провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В нарушение права потребителя лично участвовать в проверке качества товара продавцом, без согласия и предварительного извещения покупателя, была произведена проверка работоспособности данного плеера в сервисном центре «Э». Согласно акту технического состояния в результате проверки упаковки, комплектности (состояние узлов и деталей не проверялось ввиду того, что аппарат не вскрывался) было установлено, что изделие является технически исправным.

В своем ответе покупателю предприниматель В. разъясняет, что акт технического состояния не указывает на характер и причины выявившихся недостатков в товаре. Ссылаясь на результаты повторной проверки качества изделия, предприниматель В. доводит до сведения покупателя А., что требования его не подлежат удовлетворению, так как недостатков выявлено не было.

Своевременно не получив ответа от продавца, потребитель А. повторно обратился к предпринимателю В. с требованиями возратить деньги за некачественный товар. Данная претензия была принята администратором торгового дома «М», но ответа со стороны продавца не последовало.

Коллегия соглашается с доводом ответчика, что и акт технического заключения, и акт технического состояния не указывают на характер и причину выявившихся недостатков. Для установления причины возникновения недостатков законом предусмотрено проведение обязательной экспертизы.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», если в результате проверки качества товара возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

В нарушение указанной нормы, а также п. 27 – 30 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, при наличии спора продавцом не была проведена обязательная экспертиза товара, а в отсутствие покупателя (в нарушение его прав) была произведена повторная проверка качества изделия, которая и послужила основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя.

Впоследствии, когда гр.А. обратился с иском к предпринимателю В. о расторжении договора купли-продажи, взы-

скании неустойки, компенсации морального вреда, его требования были удовлетворены.

При таких обстоятельствах Коллегия пришла к убеждению, что перечисленные в протоколе об административном правонарушении и Постановлении нарушения со стороны предпринимателя В., установленные при проверке данной жалобы, квалифицируются по ст. 14.15 КоАП РФ.

## **ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТИЗЫ КАЧЕСТВА ТОВАРА**

Как видно из вышеописанной ситуации, **невыполнение со стороны продавца (изготовителя) требований о проведении экспертизы или проверки качества является нарушением с его стороны.**

Если продавец не уклоняется от проведения экспертизы, более того, учитывая требование потребителя, сообщил ему о дате и времени ее проведения, потребителю настоятельно рекомендуется участвовать в проведении экспертизы, заранее подготовив на экспертизу свои вопросы. От того, насколько грамотно и четко будут поставлены вопросы перед экспертом, во многом будет зависеть результат экспертизы.

*Образец уведомления продавцом потребителя о проведении экспертизы:*

---

### **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВЕКТОР»**

Антонову Петру Петровичу,  
проживающему по адресу:

---

**Уведомление**  
№ 123 от 05 августа 2011г.

В связи с тем, что Вами 01 августа 2011 года была предъявлена претензия о ненадлежащем качестве телевизора LCD 40» Toshiba 40lv703r (серийный номер 57932568795698309), мы приняли решение о необходимости провести экспертизу

качества товара в соответствии с п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Экспертиза качества товара будет производиться в сервисном центре «ТелеЦентр» по адресу:

---

12 августа 2011 года в 15-00 часов.

Прошу Вас предоставить телевизор LCD 40» Toshiba 40lv703r (серийный номер 57932568795698309) для проведения экспертизы качества товара.

Директор ООО «ВЕКТОР» \_\_\_\_\_ Иванов И.И.

Уведомление получил:

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011г.  
(фамилия, инициалы) (подпись)

---

***Образец заявления потребителя к продавцу по поводу проведения экспертизы:***

---

ООО «ВЕКТОР»  
Директору Иванову И.И.  
От Антонова П.П.,  
проживающего по адресу:

---

## **ЗАЯВЛЕНИЕ**

В связи с тем, что 20 июля 2011г. в ООО «ВЕКТОР» мной был приобретен телевизор LCD 40» Toshiba 40lv703r (серийный номер 57932568795698309), в котором в процессе эксплуатации обнаружили недостатки, прошу Вас в соответствии с п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» провести экспертизу качества товара.



Эксперту на разрешение прошу вынести следующие вопросы:

1. имеется ли в товаре недостаток, если да, то в чем он выражается;

2. что явилось причиной возникновения указанного недостатка;

3. когда возник данный недостаток?

О дате и месте проведения экспертизы прошу уведомить меня в письменном виде.

Антонов П.П. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011г.

(подпись)

Заявление получил:

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011г.  
(фамилия, инициалы) (подпись)

---

Когда торгующая организация собирается проводить экспертизу, ей следует четко сформулировать вопросы, ответы на которые ей необходимо получить, чтобы выяснить, несет ли ответственность за возникновение недостатков товара продавец или же вина лежит на покупателе.

Вопросов должно быть несколько, но не много: ответ на один вопрос не может прояснить сути дела, а большое количество вопросов может внести путаницу. Все вопросы должны быть взаимосвязаны между собой. Ответ на первый вопрос должен давать возможность правильно ответить на второй и так далее. При составлении вопросов нужно постараться исключить возможность получения расплывчатых и неоднозначных ответов, каждый ответ должен быть максимально понятен и информативен, поэтому вопросы должны быть такими же.

Первым всегда следует ставить вопрос:

**имеются ли у товара недостатки, и если имеются, то какие?**

То есть имеет ли смысл отвечать на остальные вопросы. Поскольку понятие недостатка товара неразрывно связано с условиями договора купли-продажи о качестве товара, то при передаче товара эксперту вместе с ним необходимо передавать и письменный договор, если таковой имеется, или информировать эксперта об условиях продажи товара. Тут следует учесть, что значительная часть претензий покупателей к товарам связана не с тем, что товар вышел из строя, а с тем, что потребитель просто не умеет пользоваться этим товаром. Особенно это относится к компьютерной и сложной бытовой технике. Продавец, конечно, обязан предоставить покупателю всю необходимую информацию о товаре, но он не обязан учить его пользоваться данной информацией. Часто бывает так, что потребитель, получив инструкцию по эксплуатации товара, не читает ее вовсе или же читает невнимательно, в результате чего может совершить с товаром операции, меняющие его настройки, что, в свою очередь, приводит к блокированию тех или иных функций. Нередко продавцу или эксперту бывает достаточно восстановить измененные настройки или просто указать покупателю на необходимый порядок использования товара, чтобы конфликт был исчерпан.

Еще одним вопросом необходимо указывать следующий вопрос:

**в какие промежутки времени возник или мог возникнуть каждый из обнаруженных недостатков, и связаны ли эти промежутки времени с какими-либо событиями, происшедшими с товаром, в том числе с передачей товара покупателю?**

Очень часто бывает так, что точно определить, когда именно возник недостаток товара или же возникла причина, приведшая к его возникновению, невозможно, но есть возможность определить, произошло ли это до передачи товара покупателю или после.

Остальные вопросы должны раскрывать суть недостатков, имеющих у товара, по мнению покупателя, а также обстоятельства их возникновения. Все подготовленные вопросы должны быть собраны в письменном задании, которое под расписку о получении передается эксперту.

Результаты любой экспертизы оформляются составлением заключения, которое подписывает лицо, проводившее экспертизу. Заключение должно содержать ответы на все поставленные перед экспертом в задании вопросы.

## ОБЯЗАННОСТИ ПО ДОСТАВКЕ ТОВАРА

В случае, если судебная экспертиза назначается в судебном заседании, потребитель вправе ходатайствовать перед судом о проведении такой экспертизы в присутствии сторон. В этом случае суд должен вынести определение, в котором кроме вопросов общего характера (о назначении экспертизы, перечне вопросов, поставленных перед экспертом) указывается необходимость участия (присутствия) сторон при проведении экспертизы.

Также закон устанавливает (помимо распределения бремени доказывания) **обязанности сторон по доставке товара** для замены, ремонта, уценки или возврата. Так, доставка крупногабаритных товаров и товаров весом более пяти килограммов продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и возврат их потребителю после ремонта или замены осуществляется силами продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) и за его счет (согласно п.7 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Данное требование распространяется на любые крупногабаритные товары независимо от их веса и на товары, вес которых превышает 5 кг, независимо от их размера. Если же продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) отказывается от доставки товара или отсутствует в месте нахождения потребителя, доставку и возврат товаров может осуществлять потребитель. В этом случае продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю связанные с доставкой и возвратом товара расходы, но в действительности эта формулировка вызывает многочисленные споры.

## КАК ИЗБЕЖАТЬ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ?

Для того чтобы снизить риск возникновения спорных ситуаций, **Правила продажи отдельных видов товаров от 19.01.1998 № 55** возлагают на продавца следующие обязанности по обеспечению качества товара:

- располагать помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающим сохранение качества;

- обозначать в информации о товаре стандарты, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;

- в целях доведения до покупателя информации о подтверждении соответствия товара установленным требованиям маркировать товар знаком соответствия и по требованию покупателя знакомить его с одним из следующих документов: сертификатом или декларацией о соответствии; надлежащим образом заверенной копией сертификата; товарораспорядительным документом, содержащим сведения о сертификате или декларации;

- предупреждать (письменно и устно) покупателя о недостатках товара, в т.ч. устраненных, и о товаре, бывшем в употреблении;

- проверять качество товаров по внешним признакам при их предпродажной подготовке, то есть до начала торговли;

- проводить проверку качества путем осмотра, испытания, анализа, экспертизы, если такая проверка предусмотрена законодательством РФ, государственными стандартами, условиями договора;

- в случае необходимости проверять качество товара, возвращаемого покупателем, в присутствии покупателя, а при возникновении спора о причинах появления недостатков товара проводить экспертизу за свой счет.

## **ОБЗОР СУДЕБНЫХ РЕШЕНИЙ, СВЯЗАННЫХ С НАЗНАЧЕНИЕМ И ПРОВЕДЕНИЕМ ЭКСПЕРТИЗЫ**

**Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 14.10.2010 № 09АП-23256/2010-АК по делу № А40-63289/10-84-340**

Как установлено судом, общество не приняло у потребителя некачественный мобильный телефон и не провело проверку качества, не отправило товар на экспертизу. Как пояснил суд, указанные действия общества нарушают п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Кроме того, выявленные нарушения при реализации товаров отражены в акте проверки общества и протоколе об административном правонарушении. При таких обстоятельствах суд отказал в удовлетворении заявления общества о признании незаконным и отмене постановления Роспотребнадзора о привлечении к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ.

**Определение Московского городского суда от 14.09.2010 по делу № 33-26118**

Как указал суд, экспертизой было установлено, что качество фактически выполненных общестроительных работ при строительстве дома не соответствует требованиям действующей нормативно-технической документации в строительстве (ГОСТ, СНИП, ТУ и т.д.). При этом суд разъяснил, что истец не мог выявить указанные недостатки при приемке дома, поскольку они являются скрытыми. Руководствуясь ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 98 ГПК РФ, суд удовлетворил требования истца о взыскании убытков, причиненных истцу вследствие продажи товара ненад-

лежащего качества, а также понесенных истцом судебных расходов по проведению экспертизы и расходов за юридические услуги. Суд также удовлетворил требование истца о взыскании неустойки за просрочку исполнения сроков возмещения убытков, причиненных истцу вследствие продажи товара ненадлежащего качества (п. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»), поскольку факт нарушения ответчиком сроков возмещения убытков подтвержден материалами дела.

**Определение Московского городского суда от 01.07.2010 по делу № 33-19612**

Как установил суд, лакокрасочное покрытие спорного автомобиля имеет скрытые производственные дефекты, которые носят существенный характер. Руководствуясь ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд удовлетворил иск об обязанности ответчика произвести замену автомобиля. Кроме того, суд взыскал с ответчика компенсацию морального вреда с учетом требований разумности и справедливости в размере 10 тысяч рублей, дополнительные убытки в виде расходов на проведение экспертизы, расходы на оказание юридической помощи в общей сумме 20 тысяч рублей (с учетом снижения суммы судом), а также штраф в бюджет города в размере половины от цены удовлетворяемых требований – 10 тысяч рублей. При этом суд отказал в удовлетворении иска в части предоставления истцу автомобиля с дополнительным оборудованием, указав на то, что истец вправе получить от продавца товар в том виде, в каком он был ему продан, а установка дополнительного оборудования была произведена по усмотрению истца, помимо базовой комплектации.

**Определение Московского городского суда от 24.06.2010 по делу № 33-16491/2010**

Как установил суд, недостатки товара (часов) носят эксплуатационный характер, не являются производственными, конструктивными, возникли после передачи товара покупателю в результате пользования часами. Руководствуясь п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд отказал в удовлетворении иска о расторжении договора купли-продажи, взыскании стоимости товара, неустойки, расходов на проведение экспертизы, штрафа, компенсации морального вреда.

**Постановление ФАС Московского округа от 20.05.2010, 17.05.2010 № КГ-А40/4683-10 по делу № А40-10883/09-150-127**

Как указал суд, требования истца о взыскании убытков в виде разницы между первоначальной стоимостью автомобиля и стоимостью его последующей продажи, а также в виде упущенной выгоды основаны на том, что, обнаружив в автомобиле существенный недостаток, истец вынужден был на основании ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей» удовлетворить требование покупателя, расторгнуть с ним договор купли-продажи и возместить покупателю расходы. Вместе с тем при рассмотрении дела было установлено, что обнаруженный дефект двигателя был устранен путем замены блока цилиндров, что подтверждается представленными в материалы дела документами. Указанный дефект не является существенным, что подтверждается заключением эксперта, составленным по результатам судебной экспертизы. Автомобиль был отремонтирован до подписания соглашения о расторжении с покупателем договора купли-продажи, то есть в момент удовлетворения требования покупателя ав-



томобиль находился в исправном состоянии. К тому же истцом не было представлено каких-либо доказательств того, что им предпринимались действия для уменьшения размера убытков. Таким образом, суд удовлетворил требования общества частично, взыскав с ответчика часть причиненных истцу убытков.

**Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 17.12.2009 по делу № А32-16341/2009-58/194-82АЖ**

Как установил суд, предприниматель вместо проведения экспертизы товара при несогласии потребителя с заключением сервисного центра в нарушение ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 28 Правил продажи отдельных видов товаров письмом сообщил потребителю о необходимости предъявления требований непосредственно в сервисный центр. Таким образом, суд отказал в удовлетворении заявления о признании незаконным и отмене постановления о привлечении предпринимателя к ответственности по ст. 14.15, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ в связи с наличием в действиях предпринимателя событий правонарушений, вмененных ему составов правонарушений, и доказанности их совершения.

**Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 10.12.2009 № А32-15795/2009-51/204-99АЖ**

Суд установил, что вместо исполнения обязанности по проверке качества товара в случае обращения потребителя с требованием о замене товара в связи с его ненадлежащим качеством, установленной ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1, продавец по договору поручения, заключенному с покупателем, направил товар (телефон) на гарантийный ремонт в сервисный центр. При этом договор поручения в

нарушение вышеуказанной нормы Закона содержал условие о том, что после передачи телефона в сервисный центр права и обязанности в связи с недостатками товара возникают между доверителем, т.е. покупателем, и сервисным центром.

**Постановление ФАС Северо-Западного округа от 28.05.2007 № А66-1476/2006**

Суд подтвердил законность привлечения общества к административной ответственности за нарушение Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, и указал, что в силу пункта 5 статьи 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 при возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара импортер (продавец, изготовитель, уполномоченная организация) обязан провести экспертизу за свой счет.

**Постановление Президиума Московского областного суда от 20.09.2006 № 543 по делу № 44г-341\06**

Руководствуясь положениями ст. ст. 475, 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», суд указал, что Постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575 автоматические стиральные машины отнесены к технически сложным товарам, и что требования об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков. Таким образом, поскольку из результатов экспертизы следует, что стиральная автомашинка находится в работоспособном состоянии, а ее недостаток квалифицируется как несущественный и легкоустраняемый, суд отказал в удовлетворении иска.

**Постановление ФАС Поволжского округа от 25.05.2006 по делу № А06-6363У/3-23/05**

Судом установлено, что инструкция по эксплуатации плеера не предусматривает обязательного использования дополнительных сетевых фильтров, что в комплекте также не предусмотрено их наличие, и что потребитель на момент продажи не был поставлен об этом в известность. Довод о том, что покупателю направлялось письменное приглашение о проведении экспертизы, не устраняет нарушения, т.к. оно было направлено после проведения проверки Роспотребнадзором, а не в течение 10 дней с момента получения претензии покупателя, как этого требует ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей». Таким образом, поскольку в нарушение п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавцом не была проведена соответствующая экспертиза, то привлечение его к административной ответственности является правомерным.

**Постановление ФАС Поволжского округа от 25.05.2006 по делу № А06-6363У/3-23/05**

Как указал суд, в нарушение п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также п. п. 27 – 30 Правил продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55) при наличии спора продавцом не была проведена обязательная экспертиза товара. При этом установлено, что в отсутствие покупателя (в нарушение его прав) была произведена повторная проверка качества изделия, которая и послужила основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя. В связи с указанными обстоятельствами исковые требования покупателя о расторжении договора купли-продажи, взыскании неустойки, а также компенсации морального вреда были удовлетворены.

**Постановление ФАС Северо-Западного округа от 17.04.2006 по делу № А05-294/2005-2**

Поскольку истец не доказал неустранимости недостатка, установленного экспертизой (назначенной определением суда), и не представил доказательств проведения ремонта именно данного недостатка, суд сделал вывод о недоказанности наличия тех оснований, с которыми закон связывает возможность покупателя отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 2 ст. 475 ГК РФ). Таким образом, в удовлетворении иска было отказано.

ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ  
КАЧЕСТВА ТОВАРОВ, УСЛУГ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Гарнитура Times New Roman.  
Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.  
Заказ № 778.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:  
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.  
Тел. 248-47-89.  
E-mail: oooaltair\_office@mail.ru