**Список наиболее общих вопросов**

**по товарным экспертизам**

Пунктом 5 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» проведение проверки качества или экспертизы товара, недостатки которого возникли в период действия гарантийного срока, возлагается на продавца, за его счет, в присутствии потребителя.  
В соответствии с п.5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случаях, когда в отношении товара гарантийный срок не установлен, а недостатки товара обнаружены потребителем в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные ст. 18 Закона, доказав, что недостатки имеют производственный характер.  
В ходе проведения товарной экспертизы специалисты отвечают на вопросы, поставленные продавцом или потребителем. Без этого экспертиза качества товара проводиться не может. Список наиболее общих вопросам по товарным экспертизам выглядит так:  
• установить наличие и причину возникновения дефекта товара;  
• оценить качество по дефектам внешнего вида;  
• определить соответствие качества требованиям действующей на территории РФ нормативной документации (в т.ч. требованиям ГОСТов и технических регламентов);  
• установить процент потери качества от наличия дефектов;  
• установить является ли недостаток существенным;  
• определить качество на основании результатов лабораторных исследований;

**Если Вы отдали на экспертизу, скажем, мобильный телефон, мр3 плеер, миксер и др. и т.п., то основные вопросы, на которые должен ответь эксперт, могут быть сформулированы следующим образом:**  
  
• Имеет ли устройство (в акте должны быть указаны наименование, модель, заводской и/или серийный номер) дефекты?  
• Если имеет, какова причина их возникновения?  
• Являются ли имеющиеся дефекты устранимыми?   
• По какой причине возникла неисправность (в результате длительной неправильной эксплуатации, заводского брака, либо по другим причинам)?  
• В каком техническом состоянии находится представленное на исследование устройство? Пригодно ли оно к дальнейшей эксплуатации?  
• Соответствует ли качество изготовления и технические характеристики устройства требованиям ГОСТ, ТУ и пр. (указать номер нормативного документа)?  
• Можно ли устройство использовать по назначению в определенных условиях (указать условия)?