

Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



# НАЗНАЧЕНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

(Для организаций  
и индивидуальных предпринимателей)



Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



**НАЗНАЧЕНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ  
ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ**

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

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

Ростов-на-Дону  
2011



## **ВВЕДЕНИЕ**

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 организациям-продавцам, индивидуальным предпринимателям, поставщикам услуг, хозяйствующим организациям. В материале раскрываются понятия «проверка качества товара» и «экспертиза товара», описываются различия между этими понятиями; перечисляются случаи, в которых необходимо проводить проверку качества товара, порядок проведения проверки качества товара. Также в помощь продавцу (исполнителю) публикуются данные об экспертных учреждениях Ростовской области.

### **В КАКИХ СЛУЧАЯХ ПРОВОДИТСЯ ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА ТОВАРА?**

Основные положения о проверке качества продукции и порядке ее проведения предусмотрены в ст.474 Гражданского кодекса Российской Федерации, в которой указано, что проверка качества товара может быть предусмотрена законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или договором купли-продажи. Возможность проведения проверки качества предусматривается Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

В соответствии с п.5 ст.18 Закона продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

Таким образом, как следует из текста вышеназванной статьи Закона, прежде всего продавец (изготовитель) **обязан** принять товар ненадлежащего качества. Если потребитель настаивает на том, что им был приобретен товар ненадлежащего качества, и предъявляет указанный товар продавцу (изготовителю), то законных оснований для отказа в принятии указанного товара у продавца (изготовителя) не имеется.

В случаях, когда порядок проверки установлен законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов, порядок проверки качества товаров должен соответствовать этим требованиям.

При этом Гражданский кодекс Российской Федерации предусматривает также возможность, а в отдельно установленных действующим законодательством случаях обязанность продавца (изготовителя) производить проверку качества товара перед передачей его потребителю. В этом случае продавец (изготовитель) обязан не только провести такую проверку качества (испытание, анализ, осмотр и т. п.), но и предъявить потребителю доказательства ее осуществления (акт проверки, сертификат качества или др. документ).

Так, например, Правилами продажи отдельных видов товаров розничными торговыми организациями, установлена обязанность продавца осуществить проверку качества товара до выставления его в торговом зале.

**Проверка качества товара** – это единственный и самый эффективный способ установить, действительно ли товар ненадлежащего качества, а также выявить причину ненадлежащего качества товара. Ответ на эти два вопроса фактически определяет решение, принимаемое по претензии потребителя.

## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА ТОВАРА.

Проверка качества товара проводится специалистом, который может не иметь специальных знаний. Её задача определить работает или не работает товар.

При предъявлении потребителем претензии продавцу (изготовителю) необходимо: 1) либо затребовать товар от потребителя (в случае, если он не был представлен им ранее), 2) либо уведомить в обязательном порядке потребителя о том, что будет проведена проверка качества товара (в случае, если товар сразу был предоставлен продавцу (изготовителю)).

Таким образом, **надлежащее уведомление потребителя является обязательным условием проведения проверки качества товара.** Указанное требование исходит из положения п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», который устанавливает, что потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. Для того, чтобы потребитель мог реализовать свое право, установленное действующим законодательством, продавец (изготовитель) обязан уведомить его о проведении проверки качества.

Надлежащим уведомлением будет считаться **вручение непосредственно потребителю** (лицу, которое предъявило претензию) уведомления о назначении проверки качества товара, либо направление указанного уведомления по почте заказным письмом с уведомлением. Но при этом следует учитывать, что в случае направления уведомления по почте, проверка качества должна быть назначена в такой срок, чтобы к моменту ее проведения потребитель уже получил указанное уведомление (т. е. с учетом времени, необходимого для до-

ставки почтовой корреспонденции). В указанном уведомлении должна (может) содержаться следующая информация:

- наименование продавца (исполнителя), его место нахождения;
- дата и время проведения проверки качества товара;
- место проведения проверки качества товара;
- лицо, которое будет проводить проверку качества;
- в случае если товар еще не представлен потребителем, то ему предлагается представить товар продавцу (исполнителю) для проведения проверки его качества.

Обязанности информировать потребителя о том, что он имеет право присутствовать при проведении проверки качества, законодательством не установлено. Следовательно, ссылка на наличие указанного права делается по усмотрению продавца (исполнителя).

В случае если указанное уведомление вручается непосредственно потребителю, то он должен поставить на экземпляре продавца (исполнителя) написать «Уведомление получил», поставить дату и подпись. Если указанное уведомление направляется по почте, необходимо сохранить почтовую квитанцию об отправлении письма и уведомление о вручении письма потребителю.

***Образец уведомления потребителя о проведении проверки качества товара:***

---

**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 проверку качества товара в соответствии с п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Проверка 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 проверки качества товара.

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

Уведомление получил:

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

---



Нередко крупные магазины или торговые сети заключают договор о сотрудничестве с сервисными центрами, и направляют потребителей непосредственно в эти сервисные центры, чтобы они могли там провести проверку качества товара и получить соответствующее заключение.

В данном случае дополнительно в письменной форме уведомлять потребителя о назначении проверки качества, естественно, нет необходимости, поскольку он сам непосредственно приносит товар в сервисный центр для проведения проверки качества, и получает соответствующее заключение.

При этом следует учитывать, что потребитель по каким-либо причинам может отказаться идти в сервисный центр. В соответствии с п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель) **обязан принять у него товар ненадлежащего качества** и не вправе настаивать на обязанности потребителя (против его желания) самостоятельно сдавать товар в сервисный центр.

Как правило, многие торговые организации избегают подобных ситуаций следующим образом.

При продаже товара в инструкцию по эксплуатации или гарантийный талон вносится информация, например, следующего содержания: «в случае обнаружения недостатков товара (его ненадлежащего качества) потребителю следует обращаться в сервисный центр», с обязательным указанием адреса организации, с которой заключен договор на проведение проверки качества. Однако и в этом случае следует обратить внимание, что данная информация носит не обязательный, а рекомендательный характер для потребителя. Поэтому если, несмотря на предоставленную потребителю информацию о порядке подачи и рассмотрения претензии, он все же обращается непосредственно к продавцу (изготовителю), продавец (изготовитель) не вправе отказать в принятии

товара. Тем не менее, «переадресация» упрощает работу продавца (изготовителя), поскольку основная масса потребителей обычно руководствуется инструкцией по эксплуатации и гарантийным талоном. Таким образом, в результате правильной организации работы продавец (изготовитель) может добиться того, что потребитель уже на стадии обращения (предъявления претензии) будет иметь на руках соответствующее заключение проверки качества.

Однако нередко случается, когда товар, вопреки предоставленной информации о его эксплуатации и хранении, неправильно использовался, не соблюдались обязательные условия и т. п.

Некоторые торговые фирмы, во избежание возможных спорных моментов с потребителями, связанных с неправильной, по их мнению, проверкой качества товара, поступают следующим образом. В случае предъявления потребителем претензии по ненадлежащему качеству товара, и если однозначно причину возникновения указанных недостатков товара установить невозможно или потребитель ее оспаривает, то продавец (изготовитель) предлагает потребителю присутствовать при проведении проверки качества товара.

По закону **продавец (изготовитель) обязан провести проверку качества за свой счет.**

Одним из важных составляющих процедуры подготовки к проведению проверки качества является принятие от потребителя товара для проведения такой проверки. В этих случаях обычно рекомендуется составлять подробный **акт приема – передачи товара**, в котором указывать не только комплектность передаваемого товара, но и его подробное описание, внешнее состояние, заявленные недостатки.

***Образец Акта о принятии товара на проверку качества:***

---

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВЕКТОР»**

**АКТ**

о принятии товара на проверку качества  
г.Ростов-на-Дону 12 августа 2011г.

Потребитель Антонов Петр Петрович, паспорт серии 6008 № 123456, выдан Октябрьским РОВД г.Таганрога 01.02.1985г., зарегистрирован по адресу: г.Ростов-на-Дону, ул.Верхненольная, д.5, кв. 11, в связи с выявленным недостатком товара предоставляет указанный ниже товар ООО «ВЕКТОР» для проведения проверки качества товара в соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

Наименование товара, модель: \_\_\_\_\_

Серийный номер \_\_\_\_\_

Дата приобретения \_\_\_\_\_

Гарантийный срок \_\_\_\_\_

Заявленный недостаток \_\_\_\_\_

Стоимость товара \_\_\_\_\_

Внешний вид товара \_\_\_\_\_

Одновременно с товаром ООО «ВЕКТОР» передаются  
(ненужное вычеркнуть):

- инструкция
- гарантийный талон
- товарный чек
- кассовый чек
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Вышеуказанный товар и приложения к нему для проведения проверки качества **передал** \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, подпись покупателя)

**принял** представитель ООО «ВЕКТОР» \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, подпись представителя)

Правильное составление акта в дальнейшем исключит какие-либо претензии потребителя по поводу ухудшения качества товара или внешнего вида его товара за время нахождения у продавца или его заявления о том, что он сдавал товар в иной комплектации, нежели ему вернули и т. п.

Указанный акт составляется, как правило, в двух экземплярах, один из которых остается у продавца (изготовителя), а другой экземпляр (или копия) передается потребителю. В случае, если в дальнейшем продавец (изготовитель) планирует передать указанный товар для проведения проверки качества сторонней организации (сервисному центру, экспертам и т. п.), то необходимо внимательно проследить, чтобы был также составлен акт приема – передачи товара (или накладная, или иной документ, подтверждающий передачу товара на проверку качества), и в нем также были зафиксированы комплектность и состояние, в котором передается товар.

Продавец (изготовитель) вправе своими силами, без привлечения сторонних лиц и организаций провести проверку качества товара, даже не обладая для этого специальными познаниями. Без сомнения такой вариант наиболее быстрый и экономически выгодный. Но при этом не стоит забывать, что в случае, если потребитель не согласится с результатами указанной проверки качества товара, он вправе их оспорить и обязать продавца (изготовителя) провести повторную экспертизу за счет продавца (изготовителя).

С другой стороны, если законодательством предусмотрено проведение такой проверки за счет продавца (изготовителя), то, не имеет смысла надеяться на то, что потребителей (или, по крайней мере, их большинство) удовлетворят результаты такой «непрофессиональной» проверки. В любом случае имеются и свои плюсы, и свои минусы. Несомненный плюс проведения проверки качества профессиональной организацией – это гарантированный результат и объективное решение продавца (изготовителя) по заявленной претензии. Если проверка качества проводится неспециалистами, то продавец (изготовитель) рискует понести дополнительные расходы, связанные с неправомерным отказом в удовлетворении претензии потребителя, если результат проверки качества окажется неверным, и это подтвердится последующей экспертизой.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.**

Такое же право потребителя предусмотрено Правилами продажи отдельных видов товаров, которыми также указывается, что продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости – провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. При возникновении спора о причинах появления недостатков товара продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В ст. 20, 21 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливаются **сроки проведения такой экспертизы** для удовлетворения соответствующих требований потребителя. То

есть если заявлено требование об обмене товара, то продавец обязан провести экспертизу в течение 20 дней; при ремонте товара – незамедлительно, а в остальных случаях – в десятидневный срок. Потребитель, также как и при проведении проверки качества вправе присутствовать при проведении экспертизы товара, и в случае несогласия с ее результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

## **РАЗЛИЧИЯ МЕЖДУ ПРОВЕРКОЙ КАЧЕСТВА ТОВАРА И ЭКСПЕРТИЗОЙ ТОВАРА.**

В Разъяснениях «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», обращается внимание на то, что проверка качества товара – понятие более широкое и может включать в себя проведение экспертизы. Экспертиза товара проводится, как правило, специальными экспертными организациями и является дополнительной проверкой качества товара с привлечением специалистов.

В случае, если проверка качества проводится силами самого продавца (изготовителя), то в законодательстве не предусмотрено, чтобы по окончании проверки качества составлялся какой-либо дополнительный (итоговый) документ. В этом случае результаты проведенной проверки качества товара могут быть доведены до сведения потребителя любым способом, например, в письменном ответе на его претензию, либо в устном порядке, если претензия была заявлена также устно, либо любым другим удобным для продавца (изготовителя) способом.

Необходимо отметить **существенные отличия между проверкой качества товара и экспертизой** упомянутой в п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон).

В первую очередь **проверка качества** – это анализ на предмет соответствия качества товара условиям договора или качеству обычно предъявляемым требованиям и пригодности товара для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

**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), имеющие соответствующий сертификат; 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. За дачу ложных экспертных заключений специалисты (эксперты) несут уголовную ответственность!

Следует обратить внимание на необоснованность попытке поставить знак равенства между проверкой качества товара и экспертизой товара, упоминаемых в п. 5 ст. 18 Закона. Закон достаточно четко указал на различие содержания этих операций и последствия, возникающие в связи с их проведением.

Согласно Закону, экспертиза проводится для получения заключения эксперта по одному вопросу: о причинах возникновения недостатков, когда наличие недостатка и его характер не вызывают спора. В отличие от экспертизы, при проведении **проверки качества товара** статус лиц, непосредственно осуществляющих проверку, Законом не определен, а расходы, понесенные продавцом (исполнителем), ни при каких обстоятельствах не подлежат возмещению потребителем.

В соответствии с п.5 ст. 18 Закона, **экспертиза проводится только в случае спора о причинах возникновения недостатков товара.**

***Образец заявления потребителя к продавцу по поводу проведения проверки качества и экспертизы товара:***

---

ООО «БЕКТОР»

Директору Иванову И.И.

От Антонова П.П.,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

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

В случае, если в ходе проверки качества товара не будут выявлены недостатки, прошу 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)

---



## **ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА ТОВАРА (УСЛУГИ) В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ.**

**Вопрос:** Потребитель, выявив недостаток приобретенной вещи, предъявил претензии к магазину (продавцу). Продавец отказался исследовать недостатки и возвращать деньги, поскольку у потребителя отсутствовали документы, подтверждающие покупку (товарный чек). Потребитель самостоятельно провел экспертизу без уведомления продавца, и с ее результатами обратился за защитой прав в Роспотребнадзор. Могут ли оштрафовать продавца?

**Ответ:** Могут, поскольку у продавца была возможность исследовать товар, а он безосновательно отказался от этого. Права продавца в данном случае нарушены не были.

**Обоснование:** Согласно абз. 2 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 такой проверке.

Отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении требований.

Продавец обязан принять товар у покупателя независимо от наличия товарно-кассового чека и своими силами определить, он ли реализовал данный товар или нет.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан также провести экспертизу товара за свой счет.

Поскольку потребитель обращался с претензией к продавцу, у последнего была фактическая возможность принять

товар, назначить экспертизу, в ходе которой была бы установлена причастность именно этого продавца к реализации товара, а в случае обнаружения производственных дефектов – обратиться к поставщику, изготовителю или импортеру с соответствующими требованиями о возмещении убытков.

Согласно ч. 1 ст. 1.5 КоАП РФ лицо подлежит административной ответственности только за те административные правонарушения, в отношении которых установлена его вина.

В соответствии с ч. 1 ст. 2.2 КоАП РФ административное правонарушение признается совершенным умышленно, если лицо, его совершившее, сознавало противоправный характер своего действия (бездействия), предвидело его вредные последствия, и желало наступления таких последствий или сознательно их допускало либо относилось к ним безразлично.

Юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых Кодексом об административных правонарушениях РФ или законами субъекта РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению (ч. 2 ст. 2.1. КоАП РФ).

Продавец знал, что у потребителя есть причины предъявить претензию и товар. Отсутствие чека не является основанием для отказа продавца в принятии претензий. Чтобы удостоверить продажу товара именно этим продавцом, можно опросить свидетелей, а также снять отчет с кассового аппарата о проведенных операциях. Таким образом, продавец осознавал противоправный характер своего отказа, имел возможность соблюсти нормы законодательства (а именно принять претензию, отправить товар на экспертизу, установить факт реализации товара продавцом или опровергнуть его),

следовательно, он виновен в совершении административного правонарушения, и может быть привлечен к административной ответственности.

**Вопрос:** В случае возникновения спора между продавцом и покупателем о причинах и характере недостатков проданного товара продавец обязан за собственный счет произвести экспертизу товара. Установлены ли какие-либо сроки проведения такой экспертизы?

**Ответ:** Обязанность продавца (изготовителя) провести за собственный счет экспертизу при возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара установлена ч. 3 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец (изготовитель) не отвечает, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Экспертиза должна быть проведена в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя: замены товара, исправления недостатков товара, уменьшения покупной цены и т.п. Эти сроки указаны в ст. ст. 20, 21, 22 Закона «О защите прав потребителей» и составляют 20 дней.

**Вопрос:** После ручной стирки новой летней блузки в местах, где были пятна, сошла краска. В магазине потребителю сказали, что отдадут ее на экспертизу, однако существуют опасения, что экспертиза не будет объективной. Куда обра-

таться, если результаты экспертизы потребителя не устроят? Вернут ли потребителю полную стоимость блузки, если чек на нее не сохранился?

**Ответ:** Согласно абз. 3 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 оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Таким образом, экспертиза проданного товара проводится лишь в том случае, если возникает спор о причинах возникновения недостатков товара (по мнению потребителя, недостатки являются заводским дефектом, тогда как продавец считает, что они возникли в результате нарушения правил эксплуатации, хранения, действия третьих лиц). При этом потребитель не обязан представлять продавцу какие-либо заключения о нарушении условия о качестве товара. При возникновении сомнений у продавца он должен провести проверку самостоятельно.

Визуальный осмотр не является полноценной экспертизой. Эта экспертиза включает проверку специалистами качества материала, из которого сделан товар, соблюдения соответствующей технологии и т.д. Задачей экспертизы является проверка указанных обстоятельств, а также определение истинных причин порчи или повреждения товара.

Экспертиза должна быть независимой. Такие исследования обычно проводят специалисты самостоятельных экспертных центров и других организаций, а не сотрудники фирмы-производителя или поставщика проверяемого товара. При сдаче товара на экспертизу необходимо специально оговорить запрет на ремонт товара, поскольку после проведения

ремонта установить причину выхода товара из строя будет сложно.

Хотя Законом о защите прав потребителей прямо не предусмотрено присутствие потребителя при проведении экспертизы, представляется, что он такое право имеет, а также имеет право задавать эксперту вопросы, предлагать и отводить кандидатуру эксперта и т.п. Закон предоставляет потребителю право оспорить заключение экспертизы в судебном порядке. Представляется, что этим правом обладает и другая сторона. Заключение экспертизы в данном случае является одним из доказательств в досудебном споре по заявленному требованию потребителя.

В целях предотвращения предъявления необоснованных требований предусмотрено, что в случае установления экспертизой причин недостатков товара, за которые продавец (исполнитель) не отвечает, потребитель обязан возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Закон «О защите прав потребителей» (абз. 1 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей») прямо говорит о том, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

В случае, если экспертиза придет к выводу, что были соблюдены все правила эксплуатации купленного товара, магазин должен будет вернуть потребителю полную стоимость блузки. Если экспертиза была проведена за счет потребителя, то и возместить плату за выполненные работы.

## Перечень экспертных учреждений Ростовской области.

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Наименование<br/>организации</b>                                        | <b>Координаты</b>                                                              |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>         | <b>Центр независимых экспертиз</b>                                         | Ростов-на-Дону, ул. Чехова, 71,<br>(863) 264-35-30                             |
| <b>2</b>         | <b>Донэкспертиза</b>                                                       | Ростов-на-Дону,<br>пр. Кировский, 40а,<br>(863) 268-76-32                      |
| <b>3</b>         | <b>Открытый мир</b>                                                        | Ростов-на-Дону,<br>ул. Б. Садовая, 63,<br>(863) 269-89-20, 269-86-49           |
| <b>4</b>         | <b>Ростовский Центр стандартизации, метрологии и сертификации</b>          | Ростов-на-Дону,<br>ул. Соколова, 58,<br>(863) 227-59-09                        |
| <b>5</b>         | <b>Центр судебных экспертиз</b>                                            | Ростов-на-Дону,<br>ул. Ленина 109/2,<br>(863) 243-06-08                        |
| <b>6</b>         | <b>Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области</b>                  | Ростов-на-Дону,<br>7-я линия, 67,<br>(863) 251-05-85                           |
| <b>7</b>         | <b>Независимая экспертно-оценочная организация «ЭКСПЕРТ»</b>               | Ростов-на-Дону,<br>ул.Лермонтовская,75, оф.6,<br>(863) 290-72-47, 267-01-10    |
| <b>8</b>         | <b>«Золотая цифра»,<br/>оценочная компания</b>                             | Ростов-на-Дону,<br>пер. Соборный 62, оф. 20<br>(863) 296-96-04                 |
| <b>9</b>         | <b>АЛЬЯНС,<br/>автоэкспертное бюро</b>                                     | Ростов-на-Дону,<br>ул. Текучева, 340<br>(863) 291-19-11, 200-99-63             |
| <b>10</b>        | <b>АС-Консалтинг, Южный<br/>Региональный Центр<br/>Экспертизы и Оценки</b> | Ростов-на-Дону,<br>ул. Суворова, 38а, оф. 2<br>(863) 200-14-29, 294-33-25      |
| <b>11</b>        | <b>Волгодонскстройэкспертиза,<br/>региональное представительство в ЮФО</b> | Волгодонск, Великой Победы<br>бульвар 13, оф. 309<br>(8639) 24-82-42, 29-98-17 |

|    |                                                                           |                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | <b>Гермес плюс</b>                                                        | Ростов-на-Дону,<br>ул. Доватора, 219<br>(863) 237-85-29, 220-25-83                            |
| 13 | <b>ГлавГосЭкспертиза России,<br/>Ростовский филиал</b>                    | Ростов-на-Дону,<br>пр. Нагибина, 40<br>(863) 274-08-40                                        |
| 14 | <b>Донской центр экспертизы</b>                                           | Ростов-на-Дону,<br>Богатыновский спуск, 26<br>(863) 263-76-35, 263-76-19                      |
| 15 | <b>Индекс-Дон, центр<br/>судебных и негосударствен-<br/>ных экспертиз</b> | Ростов-на-Дону,<br>ул. Гершеля, 30<br>(863) 247-95-12                                         |
| 16 | <b>КОНТАКТ</b>                                                            | Ростов-на-Дону,<br>ул. Лермонтовская , 205<br>(863) 264-42-02                                 |
| 17 | <b>Росавтоэкс</b>                                                         | Ростов-на-Дону,<br>пр. Соколова, 53/182, оф. 703а<br>(863) 219-77-06                          |
| 18 | <b>Ростовский центр<br/>судебных экспертиз</b>                            | Ростов-на-Дону,<br>ул. Metallургическая, 102/2,<br>оф. 603, 616<br>(863) 268-96-80, 223-84-97 |
| 19 | <b>Ростовский<br/>экспертно-технический<br/>центр</b>                     | Ростов-на-Дону,<br>ул. Ленина, 121<br>(863) 297-36-17                                         |
| 20 | <b>Ростовское специализиро-<br/>ванное бюро оценки<br/>и экспертизы</b>   | Ростов-на-Дону,<br>пр. Ворошиловский, 62<br>(863) 230-50-98                                   |
| 21 | <b>Северо-Кавказский центр<br/>экспертиз, экспертное<br/>учреждение</b>   | Ростов-на-Дону,<br>ул. Баумана ,64, оф. 402<br>(863) 240-15-09                                |
| 22 | <b>СКИД, экспертная фирма</b>                                             | Шахты, Донской пер. 80<br>(8636) 23-69-13                                                     |

|    |                                                                     |                                                                              |
|----|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 23 | <b>Страховой Центр,<br/>независимая<br/>автоэкспертиза</b>          | Ростов-на-Дону,<br>ул. Ленина 48, оф. 34<br>(863) 245-33-11                  |
| 24 | <b>Центр независимой<br/>экспертизы</b>                             | Ростов-на-Дону,<br>ул. Вавилова, 67в<br>(863) 255-84-86                      |
| 25 | <b>Центр независимой<br/>экспертизы</b>                             | Ростов-на-Дону,<br>ул. Чехова, 71, оф. 18<br>(863) 264-35-30                 |
| 26 | <b>Центр судебной<br/>экспертизы по РО</b>                          | Ростов-на-Дону,<br>ул. Донская, 30<br>(863) 262-17-56, 240-64-64             |
| 27 | <b>Центр Судебных<br/>Экспертиз</b>                                 | Батайск, ул. Заводская, 41<br>(86354) 5-65-10                                |
| 28 | <b>Центр Экспертиз</b>                                              | Ростов-на-Дону,<br>ул. Ленина, 90, оф. 95<br>(863) 297-33-84                 |
| 29 | <b>Центр экспертизы,<br/>оценки и права</b>                         | Сальск, ул. Пушкина, 28/6<br>(86372) 504-82                                  |
| 30 | <b>Эксперт</b>                                                      | Ростов-на-Дону,<br>ул. Неклиновская, 52, оф. 7<br>(863) 221-53-52, 210-03-98 |
| 31 | <b>Эксперт, региональный<br/>экспертно-аттестационный<br/>центр</b> | Ростов-на-Дону,<br>пр. Нагибина пр. 13<br>(863) 243-06-91                    |
| 32 | <b>Эксперт, экспертиза<br/>и оценка</b>                             | Ростов-на-Дону,<br>ул. Серафимовича, 67<br>(863) 298-68-26                   |
| 33 | <b>ЭкспертСервис</b>                                                | Ростов-на-Дону,<br>ул. Сиверса, 28, оф. 11<br>(863) 290-71-98, 290-71-99     |
| 34 | <b>ЭПУ Суд-Экс</b>                                                  | Ростов-на-Дону,<br>пр. Буденновский, 104, оф. 2<br>(863) 232-04-25           |



## НАЗНАЧЕНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Гарнитура Times New Roman.  
Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.  
Заказ № 779.

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