Защита прав потребителей

[Является ли диагностика проверкой качества товара](http://consumer.tomnp.ru/index.php/%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C-%D0%B2-%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5/2765-%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D1%8F%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%8F-%D0%BB%D0%B8-%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D0%B3%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BA%D0%BE%D0%B9-%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0-%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B0.html)

Является ли диагностика проверкой качества товара?

Отвечая на данный вопрос, прежде всего, необходимо уточнить, что подразумевается под термином диагностика. Вопрос этот не праздный. Так как, многие потребители, сталкиваясь с проблемой выявления недостатков товаров (особенно технически сложных) и обращаясь к соответствующему продавцу, слышат в ответ, что для решения вопроса об удовлетворении заявленных потребителем в претензии требований необходимо провести диагностику товара.

Сразу следует отметить, что термин диагностика отсутствует в законодательстве о защите прав потребителей. Для соответствующей цели используется термин «проверка качества товара». Основываясь на судебной практике по делам о защите прав потребителей можно смело утверждать, что «проверка качества товара» никоем образом не может быть связана с разбором изделия, проведением с таким изделием различного рода манипуляций, повреждающих имеющиеся пломбы или иным образом ставящими в опасность повреждения самого изделия и тем более не подразумевает проведения ремонтных работ в любом виде. Формально проверка качества для бытовых приборов – это простые действия по его включению и выключению, и в зависимости от характера недостатка получения подтверждения о наличии самого недостатка.

Так, например, для проверки качества телевизора продавцу необходимо было только включить его и в течение определенного времени дать ему поработать и отследить качество данной работы. В противоречие этому продавец взял товар на так называемую диагностику, вскрыл товар, повредил заводские пломбы.
Данное делать категорически запрещено, так как если проверка качества не дала информации о наличии недостатка или был выявлен недостаток, но есть сомнения по причинам его возникновения, сделать необходимые выводы в таких случаях может только специалист, обладающий специальными познаниями, а проще говоря - эксперт.

Никакие материалы и заключения диагностики не могут выступать в качестве достаточного доказательства в суде.

В рассматриваемом выше примере продавец, взял товар имеющий недостатки на так называемую диагностику и попросту осуществил ремонт изделия, что делать не имел права. В результате, проведенная по делу экспертиза показала, что товар подвергался ремонту и суд в полном объёме удовлетворил требования потребителя.

Вывод: Потребитель должен знать, что проверка качества товара, на что имеет право продавец, не означает разбор товара и т.п. манипуляции. Потребителю во избежание недоразумений лучше всего воспользоваться своим право присутствовать при проведении проверки качества товара. Если недостаток товара выявлен о причинах его возникновения лучше узнать у эксперта для чего, если это не будет сделано самим продавцом, следует провести экспертизу товара.

Согласно п.5 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.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

При возникновении вопросов по защите прав потребителей при покупке товаров можно обратиться по телефонам:

Единого Консультационного Центра Роснотребнадзора

* 8 800 555 49 43 (круглосуточно, звонок бесплатный);

Консультационного пункта для потребителей (в рабочее время):

в Заиграевском районе (Заиграевский, Кижингинский районы) 8 (301)3 6(4-26-55), E-mail: zaigraevo@fbuz03.ru