Каковы сроки проведения экспертизы?

Потребитель имеет право присутствовать при проведении экспертизы

Проведение этой процедуры необходимо в том случае, если покупатель обращается к продавцу с претензией о некачественном товаре. При этом инициатором экспертизы выступает чаще всего продавец, поскольку удовлетворять требования второй стороны он должен только при том условии, что в поломке нет вины самого пользователя. Покупатель отказаться от ее проведения не имеет права.

Максимально допустимый срок этой процедуры зависит от конкретных требований потребителя и определяется периодами времени, которые по закону отводятся на их удовлетворение. Он устанавливается положениями ФЗ «О защите прав потребителя» (далее Закона) и для разных ситуаций составляет:

В случае ремонта – 45 дней (ст. 20 Закона). Если клиент отдает вещь в мастерскую для гарантийного ремонта, продолжительность экспертизы не должна быть больше максимального срока, отведенного для этого. При этом проведение экспертизы не является основанием для продления срока – договориться об этом стороны могут только в добровольном порядке.

При обмене товара – 20 дней (ст. 21 Закона). В том случае, если аналогичного товара у продавца в наличии нет, срок может быть увеличен до месяца. За это время продавец должен успеть и провести экспертизу, и обеспечить наличие товара для обмена.

В случае возврата покупки – 10 дней (ст. 22 Закона). Этот срок распространяется также и на требования об уменьшении цены на товар, о возврате средств, потраченных на его ремонт и на возмещение ущерба, полученного покупателем из-за некачественного товара.

В каждом из этих случаев покупатель имеет право присутствовать при проведении экспертизы и даже привлекать к участию в ней своего представителя (эксперта). Также он вправе сам требовать от продавца ее проведения или даже обратиться за ней в независимую компанию.

Можно это сделать в таких случаях: до проведения экспертизы магазином; параллельно с этой процедурой; после ее окончания. Чаще всего такая необходимость возникает у потребителя, если гарантийный срок на товар не был установлен или уже закончился, но два года с момента покупки не прошло. В этом случае он может подтвердить наличие вины в поломке производителя или продавца только путем проведения независимой экспертизы. Еще одной причиной обращения к этой процедуре является несогласие с теми результатами, что были получены продавцом.  
Источник: <http://zaschita-prav.com/sroki-provedeniya-ekspertizy-tovara-nenadlezhashhego-kachestva/>