

Экспертиза потребительских товаров в Российской Федерации



Экспертиза, это надежный способ доказать, что товар, купленный вами, имеет недостатки. Более того, исследование помогает также и продавцам, которые убеждены, что вы причинили дефекты товару.

Именно поэтому закон уделяет особое внимание экспертиза продовольственных товаров, которые вы приобретаете максимально часто. Процедура строго регламентирует от порядка обращения то оспаривания результатов.

Что собой представляет экспертиза товаров бытового назначения?

Главная цель экспертизы товара, который имеет недостатки, это установить его потребительскую способность, то есть степень его пригодности для вашего дальнейшего использования. Именно поэтому при возврате товара в магазин всегда требуйте не просто сразу вернуть вам деньги, а провести экспертизу, которая подтвердит основания для удовлетворения ваших требований, так как это может потребоваться при дальнейшем разрешении спора.

Проводится такая экспертиза только специалистами, которые не просто имеют высшее образование, но сертификаты, подтверждающие уровень квалификации. Различают, как государственные учреждения, занимающиеся исследованием товаров, так и частные компании, у которых в таком случае всегда требуйте лицензию на работу.

При этом многие учреждения специализируются на отдельных видах экспертизы. Что касается потребительской, то она также может делиться на исследование обуви или одежды, продуктов, сложных технических товаров и так далее.

Чтобы иметь полноценное представление о том, какого рода исследования могут касаться потребительских отношений, обратите внимание на следующие варианты экспертиз:

- Исследование одежды. Сначала всегда осматривает вещь с общим, обращая внимание на фурнитуру, швы, совпадение парных элементов и так далее. Потом одежду всегда отправляют на лабораторные исследования. Для определения ее качества с точки зрения материала и его состава;
- Исследование обуви. Процесс будет зависеть от того, какой материал применялся для изготовления обуви. Также сначала обувь осматривают, проверяют ее внешний вид, соответствие пар друг другу, а уже потом направляют в лабораторию;
- Исследование игрушек. Этот вариант особенно важен, так как это продукция для ваших детей. Игрушки всегда претерпевают на себе большое количество проверок, как визуальных и документальных, так и лабораторных;
- Исследование спортивных товаров. С таким товаром всегда трудно, так как для вас будет практически невозможно сдать спортивный товар обратно. Экспертиза как раз поможет установить недостатки и их происхождение. Тем более такое исследование определяет и безопасность снаряжения, что немаловажно. Соответственно, проверять может все: внешний вид, качество сварки, крепления, искривления, параметры дополнительных элементов, показатели документации и соответствие им самого товара;
- Исследование мебели. Не любые мебельные гарнитуры вы можете вернуть в магазин, но при существенных недостатках это возможно. Именно поэтому всегда требуйте экспертизы при возникновении конфликта, так как они исследуют конструкцию, ее безопасность, качество и

- соответствие требованиям и условиям соглашения;
- Исследование ювелирных изделий. Еще одна категория товаров, которую передать в магазин будет для вас не просто. Однако если спор все же возник, то экспертиза позволит установить качество украшений, внешний вид, наличие царапин, погнутых деталей и так далее.

Данный перечень не исчерпывающий. Сколько товаров, столько можно обозначить и экспертиз. Всегда обращайтесь внимание на то, какой товар вы возвращаете в магазин, какие вы нашли дефекты и иницируйте исследование. Вы можете делать это так же, как и продавец.

Проведение экспертизы всегда начинается с вашего требования, которое вы должны направить продавцу вместе с претензией. Магазин обязан отреагировать и подать заявку на проведение исследования.

После этого убедитесь в том, что вам сообщили об экспертизе вовремя, для этого вам должны направить документ, отражающий в себе место, время и круг специалистов, которые проведут экспертизу.

В целом процедуру можно разделить на три этапы, которые проводят в конкретно установленные сроки:

- Подготовительный. Здесь важно определиться с экспертами, назначить экспертизу, передать документы и товар специалистам. Вы, как потребитель, получаете уведомление и решаете, примете участие в исследовании или нет. Делать это стоит всегда;
- Основной. Непосредственный этап, когда специалисты начинают исследовать товар. Принимайте в этом участие, не просто наблюдайте, задавайте дополнительные вопросы и делайте замечания, если что-то в процессе работы вас не устроило. Все должно быть зафиксировано в протоколе осмотра, в том числе все ваши замечания и дополнения. Изучайте данный документ и предлагайте поправки, если

это необходимо;

- **Заключительный.** Здесь эксперты составляют заключение. Документ, в котором помимо информации об участниках, товаре, недостатка, содержатся также и сведения, процессе исследования и непосредственные выводы, которые должны в точности соответствовать поставленным вопросам.

По итогу работы всегда требуйте заключение эксперта на руки, так как в будущем понадобится сделать его ксерокопию и передать продавцу для дальнейшего разрешения спора.

Экспертиза является платной услугой. Оплачивает ее исключительно продавец. Вы понесете расходы только в том случае, если в результате исследования будет доказано, что ваши требования необоснованны, а товар не имеет недостатков или эти недостатки несущественные.

В остальных ситуациях расходы несет только продавец, даже тогда, когда вы инициировали экспертизу. Относительно точной цены экспертизы, она будет определяться в зависимости от того, какая компания выбрана для исследования и какой товар является объектом. Обычно стоимость рассчитывается в процентном соотношении, 10% от суммы, которая была вами уплачена за продукцию. В среднем экспертиза выходит примерно от 3 до 7 тысяч рублей.

Период времени будет определяться в зависимости от требования, предъявленного вами магазину:

- **Требование вернуть деньги – 10 дней;**
- **Требование обменять товар – 20 дней;**
- **Требование отремонтировать товар – 45 дней.**

Данные сроки нарушаться не должны, если это произошло, подавайте иск в суд, который в итоге назначит неустойку магазину, которая составит около 10% от стоимости исследуемого товара.