

Экспертиза технически сложного товара ненадлежащего качества



Обычно экспертную оценку технически сложных изделий проводят для разнообразных устройств: телефона, планшета, компьютера, телевизора, стиральной машинки и т.д. Основная цель проведения подобных экспертиз – выявить дефекты и определить как можно скорее причины появления подобных изъянов.

Специалисту необходимо определить, чем был вызван недостаток в работе устройства и кто виноват в этом? Основная цель экспертизы в том, чтобы поскорее выявить дефекты технически сложного товара и в случае с потребителем постараться отстоять свои права в суде.

Наличие такой экспертной оценки может в значительной степени сократить срок судебных разбирательств. Какова же стоимость экспертной оценки? Она варьируется в зависимости от сложности исследования того или иного товара

Как выполняется экспертиза некачественного товара со сложным внутренним устройством?

Если были выявлены основные изъяны в товаре, тогда у клиента есть возможность отказаться от покупки такого изделия и требовать вернуть полную денежную сумму, которая была потрачена на приобретение данного товара. Можно требовать заменить вещь на другую, с такими же техническими характеристиками, либо пересчитать стоимость.

Товар, купленный менее 14 дней назад, можно отнести обратно в магазин с претензией в письменном виде. Магазин обязуется принять изделие обратно, если оно не соответствует заявленному качеству.

Изготовитель берет на себя ответственность произвести проверку качества изделия, а клиент может присутствовать в процессе проведения данной экспертизы.

Если возникнут споры о том, каковы же причины возникновения недостатков между сторонами, которые заключили договор купли-продажи у продавца не остается выбора – провести проверку качества товара, которую по-другому называют экспертизой. Эта операция проводится за счет изготовителя и если клиент не соглашается с результатами проведенной проверки, у него есть возможность отправить в суд письменное прошение о начале процедуры оспаривания.

Сама по себе трактовка закона имеет особый недостаток для клиента. У продавца есть возможность принять и товар и претензию, и только спустя некоторое время он может посчитать, что клиент виноват в возникновении дефекта на товаре и проведение экспертной оценки необходимо.

В претензии следует указать, что вы планируете принимать участие в процедуре проведении экспертной оценки. У клиента есть такое право, но и без его присутствия процедура все равно состоится.

Необходимо заранее обратиться в компанию, которая будет проводить экспертную оценку товара, и получить заключение от грамотного специалиста. У вас также есть возможность провести эту экспертизу в независимой экспертной компании, и благодаря этому срок технической экспертной оценки будет в несколько раз сокращен.

Если изделие не соответствует техническим характеристикам, которые были заявлены и в процессе эксплуатации то и дело возникают различные неполадки, тогда:

- По всем интересующим вопросам следует обратиться в течение 15 дней после того как будет куплен товар. Представители организации должны пойти навстречу и осуществить обмен товара ненадлежащего качества на качественное изделие. Если осуществлять обмен отказываются, в таких случаях необходимо оформить претензию в письменном виде и составить документ в двух экземплярах, один из которых должен остаться у клиента, а второй у продавца;
- ЭТСТ проводят только квалифицированные специалисты и независимые эксперты. Обычно сервисные центры крупных производителей заинтересованы в результатах экспертизы, это следует учесть. А вот незаинтересованные специалисты предоставят наиболее полный отчет после проведенной процедуры осмотра;
- Можно вручить претензию лично продавцу в руки либо же отправить с помощью почты. Вручение лично в письменном виде претензии позволяет удостовериться в том, что дата и подпись были поставлены. Без них документ можно считать недействительным;
- Продавец рассматривает письменную претензию в течение трех дней;
- Если клиент не проводил исследование товара, тогда продавец сам должен назначить экспертную оценку технически сложного изделия, чтобы проверить его качество. Клиент имеет право присутствовать во время процедуры и это необходимо указать в претензии;
- ЭТСТ проводится в срок от 20 и до 45 дней, и результатами экспертной оценки будут выявленные дефекты товара, если они будут обнаружены изготовитель (продавец) обязуется устранить их как можно скорее.

Результаты проведенной экспертной оценки делят на три основных вида:

- Так называемые допустимые отклонения, которые обозначены в нормативной документации;

- Дефекты, которые подлежат устранению, в случае если отклонение превысит уровень в нормативной документации;
- Особый ряд недостатков, которые требуют больших финансовых затрат, либо же производственный брак.

Согласно ЭТСТ – если изделие имеет дефекты, которые подлежат устранению в кратчайшие сроки, тогда предъявляемая претензия возможна в течение 15 дней с непосредственного момента приобретения товара. У покупателя есть право устранить эту неполадку либо же предоставить материальную компенсацию стоимостью в ее устранение.

Следует обратить внимание: если изготовитель предоставляет срок гарантийного обслуживания, он равняется не менее 2-м годам. Сложности с эксплуатацией товара, которые возникли уже после истечения гарантийного срока позволят доказать, что характеристики не соответствуют тем, которые зависят от клиента и они возникли до момента приобретения товара. В таких случаях потребитель имеет право предъявлять претензии продавцу.

Основным отличием ТСТ от других – для работы этим изделиям необходимы разнообразные виды энергии, которые оснащены технически сложными устройствами. Комплектация включает в себя также технически сложные изделия, к которым прилагается в обязательном порядке инструкция по эксплуатации, своего рода памятка пользователю и она выступает своего рода гарантией качества изготовителя.

В данную категорию включены товары длительного пользования со сложными внутренними устройствами. С 2011 года в силу вступил новый закон о «Защите прав потребителей» в котором детально прописаны отношения между изготовителем и продавцом. Новая редакция закона позволяет максимально точно и конкретно формулировать права покупателей, а также изготовителей.

Редакция была расширена, и это позволило увеличить список технически сложных товаров, к которым относят:

- Любые летательные аппараты (самолеты, вертолеты);
- Транспортные средства (мотоцикл, автомобиль, мотороллер);
- Сельскохозяйственное оборудование (трактор, мотоблок);
- Средства передвижения по снегу (снегоход);
- Разнообразные суда, корабли и прогулочные яхты и лодки;
- Навигационное оборудование с сенсорным экраном;
- Компьютерная техника, системные блоки и вычислительные машины;
- Многофункциональные устройства: лазерные, струйные на блоковом управлении;
- Комплектация в виде спутникового телевидения, игровых приставок;
- Проекторы и телевизоры;
- Видео и фото-камеры;
- Мелкая и крупная бытовая техника (холодильник, кофемашина, электроплита).

Прежде чем составлять претензию и обращаться напрямую к продавцу, следует заглянуть в список технически сложных товаров, и только потом предпринимать какие-либо попытки добиться справедливости.