

Экспертиза технически сложного товара согласно закону РФ



Согласно постановлению РФ изданы законопроекты, благодаря которым происходит процесс контроля качества производимой продукции. В перечень входят «Гражданский Кодекс РФ», «Закон РФ о стандартизации», «Закон о защите прав потребителя». Согласно этим нормам, качество товаром можно определить с помощью особой экспертизы.

Процедура выполнения экспертизы товара со сложным внутренним устройством

Первый этап можно считать завершенным с того самого момента, когда было назначено исследование, которое позволяет осуществить отправку товара. В обязательном порядке необходимо учесть, что изготовитель проводит транспортировку до пункта назначения за свой счет.

Проведением экспертной оценки изделия занимаются сотрудники магазина в том случае, если речь заходит о несложной в техническом плане оценке. В иных случаях, необходимо пригласить специалистов из сервисного центра. В таком случае, у продавца не всегда хватает знаний, чтобы найти изъян и охарактеризовать его.

Именно поэтому следует пригласить квалифицированного эксперта. Личное присутствие клиента возможно при его желании. В таких ситуациях, обычно исследование проводится весьма тщательно, и осмотр предполагает использование ряда специальных

инструментов.

Он состоит из нескольких обязательных шагов:

- Внутренний осмотр. Позволяет снять крышку, изучив внутренние элементы. Обычно проводят так называемый общий осмотр и обращают внимание, есть ли какие-то повреждения, сколы, удары;
- Внешний осмотр. Эксперт оценивает товар со стороны, и лишь потом изучает с помощью лупы на предмет наличия каких-либо мелких повреждений. Если все в порядке, тогда следует перейти к заключительной стадии;
- Проверка изделия на его эксплуатационные качества. При этом очень важно провести полное исследование всех возможных функций товара, согласно его описанию, а также представленной инструкции. Стоит обратить внимание на жалобы клиента. Ведь в первую очередь экспертизы была назначена именно из-за этого.

Исследование разрешается проводить не только в магазине. Иногда лучше отвезти изделие в специализированный экспертный центр. В таком случае клиент будет на все 100% уверен в том, что изготовитель его не обманет.

Продавец заинтересован в том, чтобы доказать свою непричастность к поломке товара. Именно поэтому большинство продавцов согласны отдать изделие на рассмотрение эксперту.

Очевидные плюсы, если в качестве места проведения экспертизы будет назначен специальный центр:

- Финальная стадия позволит выдать документальное подтверждение качества;
- Можно получить доказательства, которые позволят в дальнейшем разобраться в суде;
- Отстоять свою точку зрения;
- Есть возможность получить в качестве замены другой товар

Эксперт, который получил специальное образование

«Товароведение и экспертиза товара», работающий в специальном центре станет лучшим кандидатом на роль оценщика.

Выбрав этого специалиста вы точно не пожалеете, потому что, таким образом, вы:

- Исключите вину в имеющемся изъяне;
- Сохраните вашу репутацию;
- Сэкономите финансы.

Проведение данной экспертизы необходимо в случае, если клиент обращается к изготовителю с письменной жалобой о том, что ему попался некачественный товар. Обычно в таких случаях инициаторами исследования выступает клиент, и условия будут удовлетворены лишь в том случае, если в поломке нет вины покупателя.

У клиента нет возможности отказаться от ее проведения, и максимальный срок проведения экспертной оценки будет зависеть во многом от того, какие именно требования были выдвинуты. Определяется это временными промежутками, благодаря которым можно их удовлетворить.

Срок устанавливается согласно Федеральному Закону « О защите прав потребителя» и потом уже в разных ситуациях он будет составлять:

- В случае ремонтных работ – не более 45 дней, если вещь была отдана клиентом в мастерскую, и она находится на гарантии. Срок не должен быть превышен, клиенту необходимо за этим проследить;
- Проведение экспертной оценки не может быть основанием для продления срока, об этом стороны могут договориться отдельно. К примеру, обменные операции обычно составляют 20 дней. В таком случае если продавец не может заменить товар на аналогичный ему, срок может быть увеличен еще на 10 дней. За это время необходимо провести экспертную оценку и постараться обеспечить наличие обмена изделия на другое;

- Возврат согласно закону осуществляется в течение 10 дней, и данный срок распространяется и на требования о скорейшем уменьшении цены на изделие, а также возврат финансовых средств, которые были потрачены на ремонтные работы и возмещение ущерба, который получил клиент из-за бракованного товара.

Каждый из вышеперечисленных случаев позволяет клиенту присутствовать во время проведения экспертной оценки лично и можно даже привлекать к участию своего специалиста. Потребитель может потребовать у продавца напрямую провести экспертную оценку, либо же воспользоваться услугами независимой организации.

Это можно сделать в нескольких случаях:

- До момента проведения оценки магазином;
- Параллельно с процедурой оценки;
- После того как она будет закончена.

Подобная необходимость возникает у клиента, если гарантийный срок товара еще не закончился, либо же вообще не был установлен, и с момента приобретения прошло не более 2 лет. В подобных ситуациях у него есть возможность подтвердить наличие вины в поломке товара благодаря независимой экспертизе.

Еще одна причина обращения позволяет не согласиться с вердиктом, который был вынесен специалистами. Сроки проведения экспертизы не могут быть изменены, так как они устанавливаются согласно действующему законодательству – от 10 дней и до месяца.

На срок влияет сложность изделия, но экспертные компании стараются не затягивать процедуру долго, клиенты заинтересованы в получении результатов как можно скорее.