

Экспертиза товаров и услуг в Российской Федерации



Экспертиза – это исследование. Оно всегда проводится высококвалифицированными специалистами, которые имеют достаточный объем знаний в необходимой области. Требуйте такую проверку всегда, когда речь заходит о товарах не соответствующих требованиям качества.

На этом вам, как потребителю, закон дает право и устанавливает обязанность продавца назначить исследования и оплатить, независимо от своей заинтересованности в процедуре.

Что собой представляет экспертиза продукции и сервисного обслуживания?

Вы можете без ограничений направлять требования о проведении экспертиз. Закон такую возможность никак не ограничивает.

Однако прежде ознакомьтесь с положениями нормативного акта, который предусматривает исключительные случаи, когда подобное требование будет возможно:

- Подавайте требование, если вам был продан товар, или оказана какая-либо услуга, в результате чего были нарушены нормы и правила;
- Подавайте требование, если не были соблюдены санитарные требования, изготовлены небезопасные товары;
- Подавайте требование, если цена была завышена, или продавец нарушил условия соглашения;
- Подавайте требование, если вы хотите убедиться в том, что товар качественный и безопасен для использования.

Экспертиза особенно актуальна, поскольку позволяет вам точно определить состояние товара и получить доказательства при разрешении спора с продавцом.

Проводить экспертизу товара могут либо государственные учреждения, либо частные компании, получившие лицензию на такую деятельность. Вам достаточно направить претензию в магазин и потребовать провести исследование, которое поможет установить наличие дефектов и природу их происхождения.

Однако возможно такое исследование лишь в некоторых ситуациях:

- Вы приобрели товар, качество которого не соответствует требованиям или условия соглашения;
- Вы приобрели товар, который также имеет повреждения, но они были нанесены в процессе хранения или перевозки продукции;
- Вам потребовалось оценить товар и определить его рыночную стоимость.

Экспертиза может быть проведена исключительно специалистами, обладающими достаточными для этого знаниями и навыками.

Исследование проводится в несколько этапов, которые классифицируются в зависимости от того, какая часть товара исследуется, и какие методы для этого применяются специалистами:

- Внутренний осмотр продукции. Для этого эксперт снимает упаковку, крышку или этикетку, чтобы изучить внутренности товара. Здесь возможно установить наличие трещин, сколов, гнутых частей и иных дефектов;
- Внешний осмотр продукции. Это также позволяет установить дефекты, которые видны извне. Для этого используются различные приборы, например, микроскопы. Это позволяет установить наличие скрытых царапин и повреждений;
- Проверка эксплуатации согласно инструкции использования товара. Эксперты непосредственно применяют товар, чтобы оценить, выполняет он установленные функции, или нет.

Цель экспертизы дать ответ для удовлетворения ваших требований. Именно поэтому на дефекты, которые указали вы, специалист должен обращать внимание в первую очередь, проверяя предъявленные вами претензии.

Исследование качества оказания услуг осуществляется также только специалистами, которые имеют образование и высокий уровень квалификации. Также требуйте лицензию, которая бы подтверждала, что организация может осуществлять данный вид деятельности. В этом случае всегда составляет договор между заказчиком и организацией.

Инициатором также можете быть вы, либо магазин. Возможны такие работы в том случае, если продавец нарушил условия договора, товар не соответствует требованиям к качеству, либо не были исполнены сроки поставки. В большинстве случаев причиной также является отказ поставщике выполнить условия заключенного с вами договора.

Эксперты должны получить все документы, которые связаны с поставкой и сделкой, в принципе. Передавайте их самостоятельно, либо совместно с продавцом или поставщиком, чтобы избежать недостатка в информации.

Что касается самой экспертиза, то данная деятельность подразумевает прохождение нескольких обязательных шагов:

- Предварительное консультирование. Прежде всего свяжитесь со специалистом, обсудите проблему и обозначьте для себя, имеет ли смысл назначать экспертизу. Если решение все же будет принято, то изучите предложенный экспертом вариант действий и приблизительный ход процедуры;
- Определение типа услуги и оценка продукта. Если вас устроило предложение специалиста, то следует передать ему необходимые документы, продукт, если таковой имеется. Сообщите об экспертизе продавцу так же, как это должен сделать он, если выступит инициатором;
- Осмотр. Он осуществляется, как в вашем присутствии, так

и в присутствии второй стороны. Контролируйте процесс, задавайте вопросы, делайте замечания, давайте пояснения. Все это обязательно должно фиксироваться в соответствующих документах;

- Если дефекты, а именно нарушения порядка оказания услуги, все же были выявлены, то составляйте на месте претензию и направляйте ее ответственному лицу, которое будет обязано возместить убытки и удовлетворить ваши требования. Ответ должен поступить не позднее 10 дней;
- Если ответа не было, то направляйте исковое заявление в суд и прикладывайте к нему все документы, связанные со сделкой, а также результат проведенного исследования. Разбирательство будет длиться около месяца, после чего будет принято решение.

Если сам заключение не устраивает вас, то направьте его на исследование или же потребуйте проведения повторной процедуры для уточнения результатов.