

Экспертиза товаров согласно требованиям Роспотребнадзора



Экспертизы товаров могут иметь разные варианты, которые зависят от видов продукции. Независимо от того, вы, как покупатель, имеете право заказать или потребовать от продавца проведение продовольственной или непродовольственной экспертизы.

Такое исследование в первую очередь позволит вам доказать тот факт, что товар имеет недостатки, а значит подлежит возврату в магазин. Всегда направляйте претензию максимально быстро, так как своевременность может существенно повлиять на итог возникшего с магазином конфликта.

Проведение экспертной оценки продукции по требованиям, предъявляемым Роспотребнадзором

Когда продукция имеет ряд дефектов, не позволяющих использовать товар, как это предполагает его назначение, вы можете обратиться в магазин с претензией, потребовав вернуть себе деньги, обменять товар или же отремонтировать его.

Отклонить вашу претензию продавец не имеет права, о чем прямо говорит закон. Однако нередко возникают ситуации, когда нужно доказывать наличие недостатков, в этом и помогает экспертиза, инициируемая, как вами, так и самим магазином.

Цель любого исследования – установить наличие недостатков, их характер и природу возникновения. Предъявите претензию продавцу и после этого, в течение конкретно установленных сроков, будет проведена экспертиза, а после удовлетворено ваше

требование.

Вы имеете право принимать участие в исследовании, более того, задавайте вопросы и делайте замечания, если что-то неясно относительно процедуры. Изучайте каждый акт, который оформляется в процессе и в результате проведения экспертизы.

В законе дается разъяснение о том, что недостаток товара, это любое его несоответствие нормам права или же условиям договора, которые вы заключили с магазином. Сохраняйте все документы, которые были получены в результате сделки.

Несмотря на то, что отсутствие чеков не является препятствием, всегда подтверждайте тем или иным образом факт осуществления сделки, в том числе это будет необходимо, когда вы инициируете экспертизу, или требуете этого у продавца.

Если вы не удовлетворены тем результатом, который был получен в результате экспертизы, то направляйте повторную претензию и назначайте еще одну экспертизу. Главное – выбирайте другого эксперта или даже другую организацию, проводящую подобные работы.

Также вы можете подать иск в суд, который в процессе разбирательства все равно назначит еще одно исследование для установления факта недействительности результатов. Закон устанавливает также определенные периоды времени для того, что вы могли вернуть свои деньги обратно.

В течение этих сроков должны быть проведены все мероприятия, направленные на удовлетворение ваших требований, и зависеть они будут от требований, предъявляемых вами к магазину:

- Если вы требуете отремонтировать тот товар, чтобы приобрели ранее, то магазин должен уложиться в срок 45 дней;
- Если вы требуете обмена продукции на аналогичный ее вариант, то на это выделяется 20 дней;
- Если вы требуете возврата денежных средств, то срок

существенно ниже, а именно 10 дней.

В случае нарушения сроков обращайтесь в суд, который назначит магазину выплачивать неустойку, которая составляет 1% от стоимости товара за каждый день нарушения срока.

Когда назначается место и время экспертизы, в первую очередь требуйте, чтобы вам сообщили, где будет проводиться исследование, в какое время и, конечно, какая организация для этого была выбрана. Попросите сведения о специалистах, вплоть до изучения документов об образовании квалификации.

Также, как покупатель, вы имеете право участвовать в экспертизе, и как участник всегда пользуйтесь своими правами, к которым относят следующее:

- Задавайте вопросы относительно проводимого исследования;
- Делайте замечания, которые у вас имеются относительно товара и его состояния;
- Ходатайствуйте о том, чтобы в перечень вопросов были добавлены те, что интересуют лично вас, но только в пределах знаний специалиста.

Ваше участие в экспертизе позволяет получить гарантии того, что результаты не будут подстроены и будут определены без нарушений.

Всегда обращайтесь внимание на то, какой уровень знаний и навыков у эксперта, иметь высшее образование, для него не достаточно. Потребуйте продемонстрировать сертификат о повышении квалификации, а если это частная компания, то и лицензию, позволяющие осуществлять рассматриваемую деятельность. Обращайте внимание на то, в каких условиях проводится исследование, так как от этого во многом зависит качество работы и сам результат.

Не оплачивайте экспертизу самостоятельно, даже если вы являетесь ее инициатором. Данная обязанность законом возлагается на продавца. Только если вы предъявите требование,

которое будет необоснованным, и этот факт установит эксперт, тогда возместите все расходы, которые понес магазин во избежание судебных разбирательств.

Стоимость любой экспертизы товара будет зависеть от того, сколько вы за него заплатили. Цена образуется в процентном соотношении, 10% от уплаченной ранее суммы.

Также экспертиза всегда ограничивается сроками. Требуйте от продавца их соблюдения, а в случае нарушения обращайтесь в судебные инстанции, которые возложат на магазин обязанность возместить вам все убытки. Как было указано выше, выделяют сроки проведения экспертизы варьирует от 10 до 45 дней, в зависимости от требования, которое вами было предъявлено продавцу.

Проводимые исследования всегда фиксируются актами. Требуйте их для ознакомления, как в процессе экспертизы так и по итогу.

Сначала всегда ведется протокол осмотра товара, куда обязательно должны входить следующие сведения:

- Место и время проведения исследования;
- Сведения о каждом участнике процедуры;
- Характеристики товара, отметка о наличии или отсутствие пломб и ярлыков;
- Недостатки, которые были установлены, их описание;
- Все заявления и замечания, которые поступили от участников экспертизы;
- Подписи.

Всегда проверяйте наличие указанных сведений, чтобы акт осмотра был полноценным и действительным.

Еще один акт, который вы должны получить на руки по итогу исследования, это заключение, которое содержит в себе те же сведения, что и акт осмотра, но при этом дополняется следующими моментами:

- Поставленные перед специалистом вопросы;
- Описание исследовательской части работы, с отражением методов и приемов, используемых экспертами;
- Выводы специалиста, который оформляются в виде ответов на ранее поставленные вопросы и излагаются в той же последовательности.

Изучайте документ внимательно и подробно, отсутствие какого-либо пункта может стать основанием для признания заключения недействительным или необоснованным.

Продавец обязательно должен вас уведомлять о том, что назначено исследование. Кроме того, убедитесь в том, что вам сообщили обо всех нюансах исследования, а также его результатов.

Если экспертиза будет проведена в вашу пользу, то магазин будет обязан удовлетворить предъявленное требования, если в пользу продавца, то вы должны возместить ему все расходы, в том числе, за проведенную экспертизу. Если итог не устраивает вас, то оспаривайте его в судебном порядке, так как в такой ситуации в любом случае проведут повторную экспертизу, которая и покажет конечный результат.

Вы, как потребитель, можете сами инициировать экспертизу. Чаще это происходит, когда магазин отказывается удовлетворить ваши требования, в том числе, по проведению исследования. В таком случае вам следует либо обратиться в суд, либо самостоятельно назначить независимую экспертизу. Но сначала получите отказ от продавца, чтобы в суде можно было подтвердить данный факт.

Если вы назначаете экспертизу самостоятельно, то используйте ее результата в следующих ситуациях:

- Когда нужно доказать тот факт, что ваш товар некачественный. Предъявите заявление продавцу, а если он откажет и в этом случае, составьте и направьте иск в суд;
- Когда нужно доказать свою правоту непосредственно в

суде. В этом случае не обращайтесь к продавцу повторно, а сразу оформляйте иск.

Выбирайте организацию и специалистов самостоятельно, но при этом соблюдайте порядок действий, он практически не отличается от того, что предусмотрен при инициативе со стороны магазина.

Прежде чем проводить экспертизу, заберите товар у продавца вместе со всеми документами. Отказать вам не могут. Если товар каким-то образом поврежден, пломбы и ярлыки нарушены, то потребуйте от магазина письменного подтверждения того, что это было сделано не вами, и при передаче товара уже было.

Выбирайте только надежное экспертное учреждение, лучше обращайтесь внимание на государственные учреждения, которые длительное время осуществляют данный вид деятельности. Всегда требуйте документы и разрешения на работу, также уточните, нет ли у эксперта связи с продавцом.

Подаявая заявку на экспертизу, сформулируйте точные вопросы для эксперта. Они должны быть составлены по существу и охватывать компетенцию специалиста. Чем больше вопросов, тем больше вам придется заплатить за исследование.

При этом не задавайте слишком мало вопросов, не меньше трех, иначе выводы будут неполными. Также не задавайте большое количество вопросов, так как это может привести к путанице информации.

Лучше всего задавайте эксперту следующие вопросы:

- Есть у товара недостатки;
- Существенные эти недостатки или нет;
- Какова причина их возникновения.

Заранее обсудите все с экспертом, возможно, он подскажет вам, как лучше поставить вопрос или что еще следует дополнить.

Вы должны исполнить обязанность по уведомлению о результатах экспертизы заинтересованные стороны, а именно магазин.

Уточните у эксперта, кто примет на себя эту работу. Специалист может оформить уведомление самостоятельно.

Порядок проведения исследования не изменяется. Участвуйте в исследовании, задавайте вопросы и делайте замечания относительно товара и его состояния. Изучайте акты осмотра товара, сведения в которые не отличаются от предыдущего варианта проведения экспертизы.

По итогу экспертизы получите заключение эксперта, которое также будет содержать в себе точные выводы в виде ответов на поставленные вопросы. В случае необходимости требуйте экземпляр акта, он может понадобиться в судебном процессе.

Важно указать о том, были ли нарушены экспертами какие-то пломбы и ярлыки, обращайтесь на это внимание, в противном случае результата может не помочь, так как произошло нарушение товарного вида продукции. Обратитесь к эксперту, чтобы тот разъяснил все сведения, содержащиеся в заключении. В некоторых ситуациях, вы можете привлечь его в качестве свидетеля в судебном процессе.

Исследуйте заключение и дополните информацию, если этого требует ситуация. Эксперт не может отказать вам в этом. Кроме того, обращайте внимание на язык, которым написан документ. Речь идет об избытке сухих терминов и неоднозначных предложений.

Подобный документ легко может быть оспорен, поэтому требуйте более ясного изложения сведений. Когда заключение подтверждает наличие дефектов у товара, то обязательно снимите с него копию, она послужит документированным доказательством того, что ваши требования к магазину обоснованы. Также сделайте с претензией и отказом, который поступил от магазина.