

Где сделать экспертизу товара ненадлежащего качества?



Так как не всегда представляется возможным решить, действительно ли товар имеет недостатки, а если да, то, насколько они весомы, и продавец, и покупатель стремятся установить истину.

И сделать это можно путем проведения специальной экспертизы, которая и способна помочь определить характер дефектов и источник их появления. Результаты именно такого исследования станут главным основанием при удовлетворении или отклонении требований потребителя со стороны магазина в случае возникновения конфликта.

Где делают экспертизу бракованного товара?

Чтобы осуществить исследование товара необходимо иметь аккредитацию. Это главное условие. При этом не имеет значение кто занимается подобным видом деятельности (государственная или частная организация). Выбрать между ними предлагается именно инициатору экспертизы, а именно продавцу или вам.

Самыми надежными учреждениями, которые занимаются проведением товароведческих экспертиз длительное время, являются следующие организации:

- Торговая промышленная палата РФ;
- Бюро, занимающееся экспертизами товаров;
- Агентства, специализирующие на проведении независимого экспертного исследования.

Конечно, большим доверием пользуется палата, так как этот

орган государственный и имеющий возможность проводить максимально точные и достоверные исследования.

Стать инициатором экспертиз может любая из сторон спора, однако чаще всего заявление в нужную организацию подается именно магазином. При этом вы имеете полное право не просто присутствовать, но и принимать участие в экспертизе, задавая свои вопросы и делая замечания, которые обязательно должны быть внесены в заключение эксперта в конце.

Сама экспертиза оформляется несколькими актами. Во-первых, это протокол осмотра товара, тот документ, что ведется в процессе проведения исследования. В него записывается все то, что было обнаружено по ходу осмотра товара, замечания и вопросы, заданные вами. Во-вторых, заключение, которое и будет официальным итогом экспертизы.

Оно должно содержать в себе следующие сведения:

- **Время и место, где осуществляется исследование;**
- **Кто принимает участие (с полными сведениями о сторонах);**
- **Информация о самих экспертах и организации, которую они представляют;**
- **Описание товара и дефектов, которые были в нем обнаружены. Также обязательно должны указываться методы, которыми недостатки были выявлены так же, как и причины их появления;**
- **Вопросы и замечания, которые поступали от участников экспертизы. Ответы и пояснения на них;**
- **Выводы. Это главная часть, потому что на нее и будут опираться при разрешении спора. В ней эксперты излагают, какой дефект обнаружен, в результате чего он появился и возможно ли дальнейшее использование продукции. Все это имеет вид точных выводов без подробного описания;**
- **Подпись каждого эксперта.**

Результаты такой проверки считаются официальными и выступают доказательством при рассмотрении спора, в том числе в суде.

После того как исследование было осуществлено экземпляры заключений передаются участникам, чтобы те с ними ознакомились. Это делается не только для разъяснения спора, но и для дачи возможности любой из сторон оспорить подобный акт.

Это может случиться, когда результаты не устраивают по каким-то причинам продавца или вас. Требовать копии заключений может каждая сторона, что позволит в дальнейшем его оспорить.

Чтобы оспорить заключение можно произвести еще одну экспертизу. Разумеется, должна быть выбрана иная организация или хотя бы другая группа экспертов для чистоты исследования. Также допускается сразу обращаться в судебную инстанцию.

Само требование по иску будет оспаривать отказ, который поступил со стороны магазина вернуть деньги, но в процессе также будет оспорено и заключение, если суд посчитает его необоснованным.

Для того чтобы определиться с периодом времени, который нужен для проведения экспертиз, необходимо установить требования, которые вы предъявляете магазину. Именно от них и будут зависеть сроки процедуры исследования.

В общей сложности период времени может варьироваться от десяти до сорока пяти дней, о чем говорит закон о защите прав потребителей.

Если вы просите вернуть деньги, то тогда на все дается лишь десять дней, в том числе и на экспертизу. Если нужно обменять товар и вы согласны получить на аналогичный вариант, то дается двадцать дней. И еще один вариант – ремонт.

В данном случае срок является самым долгим, так как учитывается процесс работы над продукцией. Здесь закон выделяет сорок пять дней на всю процедуру. После нарушения указанных сроков на продавца будут наложены санкции в виде штрафов.

Провести экспертизу, это значит получить услугу, которая, соответственно, должна быть оплачена. Обычно платить за исследование продавец, даже в том случае, когда инициатором исследования выступаете вы. Однако в виде исключения допускается потребовать у вас возмещения всех убытков, если вы окажетесь не правы, а ваше требование не будет обосновано.

Что касается точной цены экспертизы, то она будет зависеть от того, в каком регионе проводится работа, какое количество экспертов задействовано и насколько сложный товар и его повреждения. В среднем стоимость может изменять от пяти тысяч, за самые простые варианты продукции, до тридцати тысяч, когда необходимо изучить сложный товар, в том числе в части его применения.