

Как сделать независимую экспертизу товара по законам РФ?



Приобретение некачественного изделия – это ситуация, в которой может оказаться каждый потенциальный покупатель. Даже фирменный магазин не может гарантировать, что все товары, представленные в его ассортименте, качественные.

Скрытый дефект или производственный брак может быть обнаружен. Обычно продавец даже и не подозревает о том, что товар бракован, но это не освобождает его от ответственности. Вы вправе отнести товар для проведения так называемой экспертной оценки качества.

Порядок проведения независимой экспертной оценки товара

Согласно действующему законодательству, проведение экспертной оценки является обязанностью продавца, которому придется возместить расходы на осуществление самой процедуры. Вы имеете право организовать проведение исследований товара, но оплатить процедуру он должен будет самостоятельно. Никто не вправе запретить вам присутствовать во время проведения независимой экспертной оценки.

Благодаря этому есть возможность проследить за действиями специалиста, избежав тем самым подтасовки результатов. Сервисные центры могут быть в сговоре с клиентами, поэтому продавцы часто получают заключения, которые им необходимы. Чтобы этого не произошло, вам обязательно стоит присутствовать во время экспертной оценки. Причина дефекта должна быть выявлена при нем.

Для этого необходимо сообщить важные данные, а именно:

- Наименование компании, которая возьмется за проведение экспертизы;
- Адрес места проведения данной операции;
- Инициалы специалиста, который проведет проверку.

Процесс проведения экспертизы обязывает установить причины и качества товара, которые повлекли за собой его неисправность. Вы не должны стоять в стороне и просто наблюдать молча за всем происходящим.

Так, вам обязательно следует:

- Задавать наводящие вопросы специалисту;
- Вносить корректировки и делать замечания;
- Требовать дополнить общий список вопросов, которые ранее были поставлены эксперту.

Прежде чем приступать к процедуре исследования объекта, вам следует удостовериться в компетентности специалиста, который проводит экспертизу. Вам необходимо потребовать диплом, подтверждающий профессиональные навыки и опыт проводящего экспертизу специалиста.

Специализированная организация обычно занимается проведением независимых экспертных оценок и для этого у нее имеется на это лицензия и аккредитация. Можно смело обращаться за помощью, как в частные компании, так и в государственные организации.

Эксперт в обязательном порядке должен предоставить ответы на все многочисленные вопросы, которые ранее были заданы:

- Соответствует ли приобретение всем стандартам качества, которые действуют в стране;
- Был ли обнаружен в изделии дефект;
- Какова причина возникновения изъяна;
- Можно ли считать дефект недостатком, и называть его существенным;

- Как быть с потерей качества изделия из-за недостатка, который был обнаружен;
- Рыночная стоимость изделия.

Специалист должен изложить свои выводы в письменном заключении. От результатов будет напрямую зависеть, стоит ли вам рассчитывать на удовлетворение своих претензий. Если будет установлено, что недостатки в изделии возникли из-за нарушения владельцем рекомендованных условий эксплуатации и хранения, тогда можно не рассчитывать на то, что будет осуществлен возврат финансов. То же самое относится и к повреждениям, которые были вызваны различными стихийными бедствиями, а также иными обстоятельствами.

Длительность процедуры экспертной оценки качества во многом будет зависеть от того, какие именно требования были предъявлены с вашей стороны:

- Если вы хотите, чтобы изделие было отремонтировано, тогда продавец должен провести все необходимые работы в течение 45 дней. Очень важно обратить внимание на то, что обе стороны должны предоставить письменное соглашение;
- Замена товара должна осуществляться в течение 20 дней;
- Вы имеете право получить свои деньги обратно максимум за 10 дней.

Продавец обязательно должен предъявить копию заключения, в котором указана информация о дефективности изделия. Оригинал должен остаться у вас. Продавец вправе утверждать, что товар входит в категорию технически сложных изделий и поэтому не подлежит ремонтным работам.

Даже если все происходит совсем не так, то это не является основанием для отказа со стороны продавца. Если продавец отказывается проводить какие-либо ремонтные работы он должен в полной мере вернуть финансы обратно. Также он должен удовлетворить ваши требования в процессе обнаружения серьезной

поломки.

Возможны такие ситуации:

- Вы можете настаивать на том, что экспертиза была проведена подкупленными экспертами. Поэтому специалист в обязательном порядке должен предъявить документы, которые подтверждают его квалификационный уровень;
- Вы пишете продавцу претензию, которая должна быть оформлена в двух экземплярах и одну из них следует передать продавцу. На втором в обязательном порядке необходимо поставить подпись продавца и она должна остаться у вас;
- Если продавец не хочет расписываться в документе, тогда претензия должна быть отправлена по почте на юридический адрес организации;
- Вы можете настаивать провести повторно экспертизу, у вас есть право отказаться.