

Кто должен проводить экспертизу некачественного товара?



Каждый из нас – потребитель, который ежедневно совершает маленькие и большие покупки. Ассортимент товаров широк, он отличается также непосредственным качеством изделий одного и того же наименования.

Если вы купили изделие, которое совершенно не отвечает условиям, заявленным ранее и общим требованиям качества – можете без сомнений требовать проведения экспертизы оценки, чтобы как можно скорее осуществить возврат денежных средств и отстоять свои интересы и самое главное – права.

Однако, если верить статистике, то совсем немногие продавцы ознакомлены с многочисленными пунктами комплекса защиты прав интересов клиента и поэтому на пути к желаемой истине вы можете встретить разнообразные преграды.

Очень важно владеть информацией, кто же занимается процедурой проведения экспертной оценки изделия, ненадлежащего качества, как осуществляется данная процедура и кто именно должен за нее платить.

Кто и как выполняет экспертизу некачественного товара?

Добившись проведения процедуры экспертной оценки изделия на предмет наличия каких-либо дефектов, вам следует ожидать его отправки. Заниматься доставкой товара и оплачивать ее должен продавец.

Любые исследовательские операции могут быть проведены как сотрудниками магазина, так и экспертами, которые работают в различных сервисных центрах. Все дело в том, что обычно продавцы не могут похвастаться необходимыми знаниями для того, чтобы дефект был обнаружен и следует настаивать на специалисте сервиса либо же торговом представителе. Ваше присутствие на процедуре проведения экспертной оценки позволит максимально тщательно рассмотреть изделие.

Процесс исследования включает в себя несколько важных этапов:

- **Внутренний осмотр.** С изделия снимают его крышку, и тщательно осматривают на предмет каких-либо повреждений, дефектов и взаимодействия с водой;
- **Визуальный осмотр.** Изделие необходимо изучить максимально детально, для этого следует воспользоваться увеличительным стеклом, которое позволит обнаружить царапины. При этом внешний вид может либо соответствовать тому, который был заявлен изготовителем, либо же стоит перейти к финальному этапу;
- **Эксплуатация вещи в соответствии с прилагаемой инструкцией.** Были проверены общие функции, а также непосредственные возможности товара, которые ранее были заявлены производителем.

Ваша жалоба в первую очередь принимает во внимание и дефект, о котором он указан, выскивается в первую же очередь.

За услуги экспертной оценки должен заплатить тот, кто виноват в неисправности изделия. Если виновным окажетесь вы (неправильно эксплуатировали изделие и не принимали во внимание правила эксплуатации), возмещает расходы придется вам.

Если продавец, то есть изготовитель отправил на прилавки неисправные товары, тогда расходы будет нести именно он. Вы вправе провести экспертизу за свой счет, но тогда вам следует обратиться за помощью в компанию, которая специализируется на

подобных операциях и выяснить, была ли покупка неисправна по вашей вине и стоит ли возмещать убытки.

Сколько будет стоить провести экспертную оценку? Согласно общим подсчетам, стоимость процедуры составляет порядка 10% от стоимости товара.

Максимальный срок будет зависеть только от требований, которые были предъявлены вами в своем претензионном прошении. По закону, в этот установленный срок должны войти не только этапы экспертизы, но и непосредственное удовлетворение основного требования.

Вы можете попросить вернуть ему полную сумму стоимости товара, либо попросить заменить изделие на другое, либо же отремонтировать его и т.д. Процесс замены согласно закону не должен превышать больше 20 дней в момент составления претензии в письменном виде. По истечению данного срока у продавца нет изделия, которое можно было бы предоставить на замену, тогда срок будет автоматически продлен.

Решение вернуть денежные средства, согласно действующему законодательству позволяет сократить этот срок до 10 дней. При нарушении срока вы имеете право требовать от продавца неустойку в размере 1% от стоимости за каждый просроченный день и обязательно получит желаемое.

Если рассматривать срок устранения недостатка, тогда закон определяет его с точки зрения своей «минимальности, которая необходима для объективности его устранения». В таком случае срок составляет не более 45 дней, иногда даже больше, если на это есть какие-либо основания.

На этот период продавец за три дня должен подобрать вещь, которая обладает точно такими же техническими свойствами и характеристиками. Вещь будет доставлена вам бесплатно.

Результат оценочной экспертизы уже пришел и вы с удовольствием можете прочитать его. Если товар не имеет совершенно никаких

дефектов либо он был получен по вине продавца – тогда у вас есть возможность вернуть полную денежную сумму, за которую ранее был куплен товар. На это дается 10 дней и никак не больше.

Нежелание осуществить возврат финансов может означать только одно – у вас есть возможность произвести обмен бракованного изделия на аналогичный ему с такими же свойствами, но гораздо лучше по своему качеству. Товар будет доставлен вам домой совершенно бесплатно.

При получении нового изделия следует как можно скорее удостовериться в том, что гарантийный талон вам не положили из старой коробки. Проведенная экспертиза может установить факт того, что дефект был ранее получен без участия продавца, тогда вам придется заплатить.

Соблюдая действующий закон, вы обязаны осуществить выплату продавцу, которая будет равна стоимости проведенной экспертизы и всем понесенным за нее расходам, которые связаны с транспортировкой изделия.