Кто проводит экспертизу товара ненадлежащего качества?

Приобретение товара, который не соответствует требованиям качества – достаточно нередка ситуация. Довольно часто потребитель при этом не знает как поступить. Особенно вводит в ступор случай, когда продавец отказывается принять товар и вернуть деньги, ссылаясь на то, что дефекты незначительны или были получены не по вине магазина.

Все эти вопросы, конечно, нужно устанавливать и доказывать. Именно для этого и проводится экспертиза товара. Она позволяет установить факт наличия недостатков и характер их появления.

Кто осуществляет объективное исследование товара ненадлежащего качества?

Прежде чем говорить о том, кто проводит исследование, необходимо уточнить момент с организацией экспертизы. Кто может быть инициатором? Любая сторона.

Чаще это, конечно, продавец, но вы также можете изъявить желание. Отказать вам в этом нельзя. Более того, вы в той или иной мере имеете ряд преимуществ при проведении подобного мероприятия.

Итак, экспертиза всегда должна осуществляться только профессионалами – специалистами, которые имеют соответствующее образование и уровень квалификации. Так же, как и продавец, вы можете требовать от специалиста документов об образовании,

сертификаты и прочие бумаги, подтверждающие уровень его квалификации.

Только человек знающий суть исследования и характер его объекта сможет дать точные и максимально верные ответы на все поставленные вопросы.

Говоря о том, государственной или частной должна быть организация, проводящая экспертизу, достаточно сказать, что это не имеет значения. Допускается обращение в любую и структур. Главное – грамотно поставить вопросы для экспертов, чтобы те смогли дать на них конкретный ответ.

К таким вопросам можно отнести, например, такие как: соответствует ли товар стандарту качества, обнаружены ли дефекты, какие причины появления недостатков и так далее.

Исследование проводится в различных местах, так как закон на это указаний не дает. Участвовать в ней могут все, как продавец, так и вы. При этом магазин, назначая экспертизу, должен вам о ней сообщить, указав место и время исследования, а также перечень лиц, которые будут его проводить.

У вас, как у участника, есть возможность не просто наблюдать за процессом, чтобы убедиться в его законности, но и принимать в нем некоторое участие. Вам разрешается задавать дополнительные вопросы и даже делать замечания, которые обязательно в итоге будут внесены в заключительный акт исследования.

В итоге экспертизы всегда выносится заключение. Оно содержит в себе все необходимые сведения об участниках, товаре, дефектах, которые обнаружены, а также отражает все вопросы, поставленные перед специалистом, и замечания, сделанные вами и продавцом.

Кроме того, есть часть с выводом от эксперта, где он точно указывает, есть недостаток товара, или нет, как он был получен, а также ответы на иные стоящие перед ним вопросы. Такой документ станет прямым доказательством в случае, когда

спор доходит до судебной инстанции.

Исследование всегда должно укладываться в определенные временные рамки.

В данной ситуации все будет зависеть от того, какое требование от вас поступило продавцу:

- Когда нужно поменять товар, то дается двадцать дней на всю процедуру, вместе с экспертизой;
- Когда нужно вернуть деньги, то десять дней;
- Когда необходимо провести ремонт товара, то сорок пять дней.

Если осуществляется нарушения сроков, то можно обратиться в суд и потребовать возмещения ущерба, возврата денег за товар, а также уплату неустойки в размере одного процента от стоимости продукции с каждый день просрочки.

Цена экспертизы обычно варьирует от пяти до тридцати тысяч рублей в зависимости от сложности товара и количества возможных дефектов. При этом оплачивать исследование всегда должен продавец, даже если инициатором выступили вы. Это правило закрепляется непосредственно в законе.

Единственный случай исключения, когда в итоге именно вы понесете все расходы, это, когда экспертиза показывает, что недостатков нет вовсе, а соответственно, ваши требования будут необоснованными.

В такой ситуации магазин имеет права потребовать возмещение всех понесенных расходов, в том числе, тех, что были осуществлены при организации исследования товара.