

Независимая экспертиза качества товара в России



Покупая различный товар, вы сталкиваетесь с вопросом его качества. Нередки ситуации, когда продукция имеет недостатки, но самая большая проблема возникает, когда появляется необходимость доказать их наличие и тот факт, что не вы стали причиной появления дефектов.

Если возникает подобная проблема подайте претензию и потребуйте, чтобы была проведена экспертиза товара, которая и покажет обоснованы ваши требования или нет.

Процедура выполнения независимой экспертной оценки товара

Когда экспертиза назначается, что делать можете вы, или же магазин, то обязательно присутствуйте при ее проведении, а также требуйте, чтобы вас извещали о том, где, когда и с участием каких специалистов она будет проводиться.

Пользуйтесь следующими возможностями:

- Задавайте интересующие вас вопросы относительно качества товара, даже если они ранее не были заявлены;
- Делайте замечания по поводу процесса исследования товара;
- Требуйте, чтобы все поправки были внесены акт осмотра товара и в итоговое заключение.

Всегда участвуйте в экспертизе, это позволит вам удостовериться в том, что она проведена без нарушений, а результат не был сфабрикован. Если результата вас не устроил, то обратитесь в суд, или назначьте повторное исследование.

Просите предъявлять документы, подтверждающие квалификацию экспертов. Особенно это важно, когда продавец подбирает специалистов, а не вы. Эксперт должен иметь соответствующую квалификацию и уровень подготовки.

Важным моментом при проведении экспертизы, является ее оплата. По закону это делает исключительно продавец, но в некоторых ситуациях, когда окажется, что ваши требования не обоснованы, придется нести расходы.

Если определено, что вы заблуждались на счет качества товара, возместить ущерб продавцу, и потребуйте обратно товар, даже если в нем имеют какие-то дефекты. Договаривайтесь с продавцом лично, судебное разбирательство может привести к гораздо больше сумме возмещения.

Начинается экспертиза всегда с определения периода времени, который выделяется на нее. Он варьируется от 10 до 45 дней, зависит от того, какого вы предъявите требование продавцу. Далее оформляется первый документ, а именно акт осмотра.

Эксперт в процессе исследования описывает сам товар, дефекты, их характер, а также причины, по которым они могли возникнуть. Кроме того в акте осмотра должны быть отражены все замечания и дополнительные вопросы, потребуйте изучить документ, чтобы убедиться в его правильности.

Любой документ, который выносится в процессе экспертизы, должен иметь указание на то, где и когда проводится исследование, кто его участник и исполнитель работы. И конечно в конце всегда должны присутствовать подписи, причем не только эксперта, но и ваша, как участника.

Отсутствие информации повлечет недействительность документа, поэтому всегда внимательно проверяйте предложенные сведения и требуйте изменять и редактировать документ в случае обнаружения нарушений. Эти моменты помогут вам, если потребует оспорить заключение в будущем.

Далее экспертиза сопровождается заключением, а именно документом, который содержит в себе итоги проводимого исследования. Требуйте предъявлять вам оригинал акта, чтобы можно было ознакомиться со всеми внесенными туда сведения и также при необходимости отредактировать информацию, в чем эксперт отказать вам не в праве.

Обязательно изучите следующие сведения, предложенные в заключении:

- Место и время проведения, информация об экспертах, соответствует ли она действительности;
- Обратите внимание на то, как описан товар, все ли особенности зафиксированы;
- Отдельно изучить сведения о недостатках, которые выявлены;
- Проверьте все ли вопросы, которые были заявлены и дополнены позже входят в заключение, присутствуют ли замечания, сделанные вами в процессе;
- Просмотрите наличие информации о самом процессе исследования, все ли описано так, как проходило;
- Проверьте выводы, они должны точно соответствовать поставленным вопросам и не выходить за рамки исследования;
- И последнее, это подписи, также проверяйте их наличие, так как без подписей экспертов и участников документ не будет считаться действительным.

Всегда требуйте изменений, если документ вас не устроил, или были обнаружены ошибки. Эксперт не может не отреагировать на ваше замечание.

Вам, как потребителю, на руки не выдается оригинал заключения, однако вы всегда можете и должны требовать ознакомления с ним. В итоге вам предадут копию документа, которая будет в случае чего выступать для вас доказательством в судебном разбирательстве или же при решении конфликта непосредственно с магазином.

Если же заключение содержит результаты не в вашу пользу, то обращайтесь в суд, для его оспаривания и, соответственно, разрешения спора с продавцов.

Экспертиза товара не всегда имеет одинаковую цену. Все будет зависеть от товара и характера исследования. Вы, как потребитель, не должны задумываться над этим, тем более, что исследование может стоить 5 000 рублей, а может и несколько десятков тысяч.

Согласно закону продавец, даже если инициатором выступили вы, должен нести все связанные с исследованием расходы. Смысл такого правила в том, что изначально именно магазин виноват в том, что товар некачественный, соответственно, он и доказывается обратное.

Исключением из предложенного правила выступает ситуация, когда вами была подана претензия, но требования в ней необоснованны, и этот факт подтвердила экспертиза. В такой ситуации продавец имеет право на возмещение.

Вы должны вернуть деньги магазину, покрыв все его расходы, как те, что связаны с исследованием, так и иные издержки. Однако изначально оплата все равно будет исходить только от магазина. Никогда не платите самостоятельно, не получив точных сведений об исследовании.

Существует два варианта определения срока экспертизы. Если она назначается судом, то он и будет устанавливать период времени.

Если она инициируется вами, то тогда сроки будут зависеть от времени исполнения предъявленных требований:

- 10 дней. Этот период предусмотрен на случаи, когда вы требуете от магазина вернуть деньги;
- 20 дней. Этот период предусмотрен на случаи, когда вы требуете обменять продукцию на аналогичный ее вариант;
- 45 дней. Этот период предусмотрен на случаи, когда вы требуете отремонтировать товар, причем за счет магазина.

В случае нарушения порядка удовлетворения требований, обращайтесь в суд, который присудит магазину выплачивать вам неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый просроченный день.

Что касается стоимости экспертизы, то она различна, и во многом определяется тем, насколько продукция сложная и как много мероприятий придется провести для определения у нее недостатков. Обычно цены варьируются в пределах 5-30 тысяч рублей. Однако точная стоимость определяет в процентном соотношении, а именно 10% от той суммы, что была уплачена вами при покупке.

По итогу проведенного исследования, направьте полученную копию заключения продавцу, чтобы тот удовлетворил ваши требования. Отказ является прямым нарушением закона. В его случае подавайте исковое заявление в суд, который принудит магазин исполнить требование.

Никогда не отдавайте магазину оригиналы документов, в том числе заключения эксперта. В суд также предъявляйте только копии претензии, заключения и иных необходимых бумаг.

Нередки случаи, когда магазин просто отказывается принять результаты экспертизы, заявляя, что эксперты были купленными, или просто исследование проводилось с нарушениями. Нередко продавец требует повторной экспертизы.

Вы можете отказаться от этого, так как изначально магазин сами назначал исследование. И как показывает практика, в случае спора и отказа магазина, всегда обращайтесь сразу в судебные инстанции.