

Отличие проверки качества товара от экспертизы



Нередко люди сталкиваются с таким явлением, как некачественный товар. Обычно подтверждение этого факта занимает много времени. Вы отдаете товар в магазин, продавец проверяет состояние продукции и сообщает, что вы виноваты в обнаруженных дефектах.

Оставлять все так не нужно, идите дальше и назначайте экспертизу, направив претензию в магазин, которые не сможет отказать в данном требовании. Именно исследование позволит установить точно, кто виноват в появлении недостатков, и какой они имеют характер.

В чем отличие проверки заявленного качества от экспертизы товара?

Что такое проверка качества? Она представляет собой мероприятие, которое проводится непосредственно магазином. Обычно именно на это и опирается продавец, когда вы приносите ему некачественный товар обратно.

Иным словами, магазин диагностирует продукцию, определяя, соответствует он требованиям качества и условиям договора, или нет. Никогда не противьтесь данному действию, в любом случае, если итог вас не устроит, вы можете потребовать назначить уже исследование с участием специалистов и провести экспертизу.

Определяя отличия экспертизы от проверки качества, первое и главное из них, это то, кто проводит экспертизу. Не ожидайте, что это квалифицированные специалисты. Скорее, это представители магазина, которые просто проверяют, соответствует товар условиям качества, или нет.

Кроме того, не ищите регламентации в нормативных актах о проверке качества, их нет. Все проводится, опираясь на условия конкретной ситуации, в то время, как экспертиза полностью сопровождается нормами закона.

При этом вы также можете участвовать в проверке качества, если сами этого захотите. Делать это уместно всегда, это позволит вам задавать свои вопросы и вносить замечания. Всегда изучайте итоговый акт проверки и также при необходимости вносите туда свои поправки.

Если же итог вас не удовлетворяет, смело требуйте назначения и проведения экспертизы товара, чтобы точно определиться с природой недостатков. Магазин отказать вам не в праве.

Следите за сроками. Если было принято решение об экспертизе, то она должна укладываться в определенные периоды времени: 10, 20 и 45 дней, в зависимости от того, потребовали вы возврат денег, обмен или ремонт товара, соответственно. Всегда присутствуйте при проведении экспертизы, также как это происходило при проверке качества.

Процесс отличается лишь субъектами и некоторыми особенностями установления недостатков. В остальном, все ваши возможности идентичны. Если окажется, что ваши требования необоснованны, оплатите все расходы, которые понес магазин, так как закон отмечает это, как вашу прямую обязанность.

Проверка качества не подразумевает обращения в специальные организации. Она даже проводится не специально обученными специалистами, а представителями продавца, которые просто проверяют, работает товар, или нет.

Если вы направляете претензию продавцу, то отдавайте и товар, так как магазин будет принимать решение о дальнейших действиях. Однако если будет назначена проверка качества, то вы обязательно должны получить уведомление о ней. Лучше получать такое уведомление лично, чтобы не было нарушения сроков.

Получение уведомления – это обязательное условие. Убедитесь в том, что магазин не произвел проверку за вашей спиной. Это можно считать основанием для обращения в суд. Надлежаще переданным уведомление будет считаться, если вы его приняли лично, расписавшись об этом, либо если оно было направлено вам по почте.

При выборе второго варианта магазин должен учитывать сроки. Проверка может начаться только после получения уведомления вами. Поэтому учитывайте погрешность по срокам примерно на 5-6 дней. Лучше останавливаться на личном вручении. Когда вы получаете уведомление, убедитесь в том, что оно содержит в себе все необходимые сведения.

К ним относят следующее:

- Полное наименование магазина, точный адрес, а также реквизиты, вы могли явиться на проверку;
- Точные указания на дату и время проведения проверки товара;
- Конкретное место, если это не магазин, то уточните адрес проверки, который также должен быть в уведомлении;
- Сведения о человеке, который будет осуществлять проверку;
- Требование о передаче товара обратно в магазин, если заранее вы этого не сделали.

Законодатель не предусматривает обязательного информирования вас о том, что магазин решил произвести проверку. Соответственно, только магазин может предоставить вам возможность, участвовать в проверке, но вы также можете направить просьбу на участие в ней самостоятельно.

Получение уведомления всегда важно подтверждать, поэтому обязательно расписывайтесь за получение заказных писем или же делайте пометки на уведомлении о том, что оно получено.

В случае возникновения споров это может послужить доказательством того, что процедура изначально соблюдалась

обеими сторонами. Кроме того, если вы получили уведомление, но экспертиза все равно была проведена без вас, например, раньше срока, то это также поможет в судебном разбирательстве.

В отличие от проверки качества, в экспертизе продавец ничего не решает, кроме как при выборе организации, которая проведет исследование товара. Более того, если проверку можно и не проводить или не оповещать об этом вас, как покупателя, то об экспертизе вы знать должны, иначе ее результаты будут признаны недействительными.

Более того, всегда участвуйте в экспертизе, не отказывайтесь от этого, задавайте свои вопросы и делайте замечания. Не следует просто наблюдать за процессом, закон прямо позволяет вам подобного рода участие в процедуре.

Экспертиза всегда проводится только специалистами, имеющими образование и достаточный для этого уровень квалификации. Чтобы не было подставных лиц, всегда требуйте документы об образовании и соответствующие сертификаты, также следует изучить лицензии, если организация частная.

Это важно, поскольку экспертиза всего подразумевает полное исследование товара, направленное на осуществление оценки качества продукции, определения его цены, установление дефектов и их характера.

Экспертиза, это всегда ответы на вопросы, к которым можно отнести следующие моменты:

- Соответствует ли товар требованиям качества или условиям договора;
- Имеются ли у товара недостатки? Если да, то какого характера;
- Каковы причины возникновения недостатков товара;
- Какова цена товара на настоящий момент;
- Соответствует ли цена товара его качеству;
- Возможно ли дальнейшее использование товара.

Вопросов не должно быть слишком много. Задавайте ровно столько, сколько касается состояния товара. От переизбытка информации может возникнуть путаница. Но при этом не направляйте эксперту 1-2 вопроса, такого количества информации, напротив, будет недостаточно для полноценных выводов.