

Проверка качества товара и экспертиза товара по закону



Обращаясь в магазин по вопросам неисправного изделия, клиент предполагает, что ему пойдут навстречу и проведут как можно скорее проверку качества товара. Продавцы информируют заранее о том, что на подобные процедуры отводится не менее трех недель, поэтому, не надейтесь на то, что процедура будет проведена в кратчайшие сроки.

Со стороны потребителя все выглядит, очевидно, и просто, если телефон не работает, значит, он сломался. Остается лишь выяснить причину поломки и тут точно не удастся обойтись без помощи грамотных экспертов.

Проверка качества товара поможет ответить на этот вопрос, и чем она отличается от экспертизы? Каковы сроки проведения данных операций? Вышеперечисленные вопросы обычно волнуют каждого потребителя и на них необходимо в срочном порядке отыскать ответ.

В чем разница между проверкой заявленного качества продукции и экспертизой?

Проверка качества изделия позволит определить соответствие изделия, согласно установленным требованиям изготовителя. Она проводится за счет продавца, однако проведение не будет регламентировано никакими документами.

Проверку качества обычно проводят в соответствии с применяемыми в таких случаях условиями. Осуществлять ее должны представители изготовителя (продавца), обычно это сотрудники

магазина, в котором продается то или иное изделие. При этом в редких случаях приходится обращаться в сервисные центры.

Клиент может присутствовать во время проведения данной проверки, по итогам которой должен быть выдан акт. Эта процедура не является обязанностью продавца, следовательно, ее стоит осуществлять по усмотрению. Действующее законодательство регламентирует, что все расходы, которые понесет изготовитель, клиент не будет возмещать.

Если результаты проверки не устроили потребителя, когда он может обратиться к специалистам, которые проведут дополнительную экспертизу качества. Продавец должен сделать это за свой счет, обратиться за помощью к экспертной фирме, которая в обязательном порядке выдаст заключение и акт на основе принятого решения специалистов.

Если возникнут у клиента какие-либо претензии, основанные на качестве изделия, продавец должен забрать его и провести оценку. Изготовитель берет на себя важную миссию – провести оценку качества товара у себя в сервисном центре, либо же обратиться за помощью в какую-либо организацию.

Оформление передачи товара на проверку качества

Передача изделия оформляется согласно так называемому типовому договору изготовителя, который должен подписать клиент. В представленной бумаге может отсутствовать точная формулировка «проверка качества». Если именно так и произошло, следует указать, что изделие в обязательном порядке передается продавцу для проверки качества.

Подобная замена позволит каждому клиенту ориентироваться на собственные усмотрения и надеяться исключительно на положительный для себя результат проверки. Тогда можно будет требовать как можно скорее уменьшить стоимость на товар, либо произвести его обмен или возврат денежных средств. Иногда у продавца есть возможность отправить изделие сразу же на гарантийный ремонт, автоматически лишив клиента права на

выбор.

Срок проведения проверки качества товара

Обычно срок проведения качества изделия будет зависеть напрямую от требований, которые были предъявлены изготовителю:

- уменьшить в несколько раз стоимость на товар – это возможно в течение 10 дней с момента предъявления;
- устранить имеющиеся недостатки в изделии – в течение 45 дней;
- возместить полную стоимость расходов на исправление недостатков – на это дается 10 дней;
- потребовать осуществить возврат финансов – 10 дней;
- заменить изделие на другое, с аналогичными техническими характеристиками – 20 дней.

Процедура обмена, ремонта либо же возврата некачественного товара позволяет продавцу назначить как можно скорее проведение экспертизы. У клиента есть право присутствовать во время ее проведения.

Согласно проверке:

- может подтвердиться неисправность изделия;
- претензии потребителя окажутся необоснованными;
- не удастся установить, кто же виноват в возникновении поломки.

В первом случае, клиент останется прав, изготовитель должен выполнить как можно скорее все его требования. Остальные случаи можно назвать спорными, многое будет зависеть от независимой экспертизы. Проверка может быть проведена как в отношении продовольственных товаров, так и непродовольственных.

Разницы совершенно никакой нет между проведением данных процедур. Есть только одно «но» у продуктов питания быстро выходит срок годности, исследование должно быть проведено в

кратчайшие сроки. Непродовольственная проверка включает в себя несколько ключевых видов, начиная от автотехнической и заканчивая экспертизой сложнobyтовой техники.

Где сделать экспертизу?

Диагностику некачественных товаров проводит любая организация, у которой имеется лицензия на проведение подобных процедур. Если клиент проводит оценку, тогда он может выбрать фирму на свое усмотрение.

Сроки проведения экспертизы могут быть разными:

- Если главная цель клиента поскорее вернуть обратно свои деньги – не более 10 дней;
- Обмен на подобный товар – 20 дней;
- Если были заявлены в качестве требования ремонтные работы – 45 дней, но не более.

Сколько стоит экспертиза товара ненадлежащего качества?

Цену за проведения диагностики следует заранее обговорить. Специалист обычно назначает сам, но всегда можно торговаться. Обычно стоимость подобных экспертиз варьируется от 5000 рублей и до 30 000 рублей.

Цена напрямую зависит от сложности, а также разновидности товара, количества вопросов, которые были заданы специалисту и т.д. Клиент должен сохранить у себя все многочисленные квитанции и чеки, которые потом можно будет предъявить в случае необходимости в суде.