

Срок экспертизы товара ненадлежащего качества



Экспертиза, как способ исследования товара и установления его недостатков, предполагает проведение определенной процедуры. Обратите внимание, что проверка не может длиться слишком долго.

Вы должны помнить о сроках, которые предлагает закон, чтобы вам не пришлось ждать результатов и удовлетворения требования слишком долго.

Кроме того существует и отдельно регламентированный порядок действий, который вы также должны контролировать и принимать в нем личное непосредственное участие.

В течение какого времени выполняется экспертиза некачественного товара?

Покупая некачественный товар, вы всегда имеете право вернуть его в магазин. При этом всегда обращайте внимание на такую важную часть в удовлетворении ваших требований, как сроки этой процедуры. Это важно потому, что именно от вида требования и будет зависеть, сколько будет времени на возврат ваших денег или совершения иного действия с товаром, а также каков период проведения экспертизы.

И так как подразумевается не только сама экспертиза, но и предварительная проверка качества продукции, то ее проведение также необходимо учитывать. Для контроля просто участвуйте во всех мероприятиях, право на это вам предоставляет закон. Проверка качества не имеет точной регламентации, поэтому

нередко возникают сомнения, а можно ли общий срок удовлетворения требования использовать и для данного мероприятия.

Так как проверку осуществляет сам магазин или его представитель, и это не требует специальных знаний, то все опирается на привычные способы регулирования такой процедуры. Отсюда следует, что обычно сроки начинают течь только после проверки качества, хоть вы и имеете право требовать, чтобы все происходило максимально быстро и с учетом требований закона.

Второй шаг – экспертиза. Вы можете потребовать ее проведения в том случае, когда результата проверки качества вас не устроил. Для этого просто подайте претензию продавцу и укажите в ней помимо требования, относящегося к товару, еще и требование о том, что необходима экспертиза.

Отказать вам в этом магазин не имеет права. Для осуществления процедуры исследования товара закон все же предусматривает определенные сроки.

Они будут зависеть от требования, предъявленного вами магазину:

- Когда вы требуете того, чтобы вам вернули деньги, которые вы ранее заплатили за товар, то вся процедура должна занимать не больше 10 дней, в том числе, с учетом проведения экспертизы;
- Когда вы требуете от магазина обменять товар на аналогичный, но без дефектов, то в этом случае срок увеличивается до 20 дней;
- Когда вы требуете ремонт продукции, конечно, за счет магазина, то тогда действует максимальный период времени в 45 дней.

Иные требования, которые касаются снижения цены или возмещения понесенных вами убытков, также будут относиться к сроку в 10 дней.

Формулируйте требование четко, так как от него зависит срок. Не предлагайте магазину альтернативу в действиях, то есть обмен, ремонт и тому подобное.

Вы имеете право участвовать в экспертизе, а значит, продавец должен ориентировочно понимать, когда заниматься ее подготовкой и оповещать вас, как полноценного участника о времени и месте ее проведения. Убедитесь, что все было осуществлено в срок, иначе это будет нарушением порядка рассмотрения спора, что позволит вам составить иск, и приведет к судебному разбирательству.

Проведение экспертизы, как ряда мероприятий, может занимать различное количество времени и напрямую зависит от того, какой объект передается на исследование. У вас будет право задавать эксперту вопросы, количество которых также будет определять ход проверки, и формировать для специалистов определенный круг задач.

Все это в совокупности и определяя, какой будет экспертиза, что для нее потребуется, и как долго она будет проходить.

При этом экспертиза имеет определенный алгоритм действий, в который входит несколько этапов, обязательно проходимых экспертами:

- Предварительное изучение продукции специалистом;
- Определение плана и возможностей для дальнейшего исследования;
- Основное исследование;
- Оценка полученных результатов;
- Составление заключения эксперта, как итога проводимой проверки.

Каждый шаг требует обязательного исполнения, и вы должны участвовать в этом, контролируя процесс. Итак, предварительная проверка. Магазин, получив от вас товар и имеющиеся документы, передает все это специалистам, которые в первую очередь исследуют именно бумаги. После этого происходит изучение

поставленных вами вопросов. Эксперт должен понять, соответствуют ли они предмету экспертизы и входят ли в их компетенцию.

Никогда не задавайте вопросы, на которые специалист не может ответить, ваши обращения должны относиться только конкретному товару и касаться исключительно его состояния и возможной эксплуатации. На данном этапе эксперт может обратиться к вам как раз с целью корректировки вопросов, чтобы в дальнейшем не было необходимо прерывать проверку.

Данный этап предполагает ваше присутствие, хотя вы можете и отказаться. Закон допускает вас ко всей процедуре проверки, чтобы у вас были гарантии законности и объективности проводимого исследования, даже на таком этапе, как проверка исходных материалов экспертизы.

Так как на предварительном этапе эксперт помимо документов должен осмотреть товар, то обращайтесь внимание на все обнаруженные дефекты и особенности продукции вместе со специалистом, убедитесь в том, что о них были сделаны записи. Так как если в дальнейшем акт осмотра будет содержать те дефекты, о которых ранее не отмечалось, то их наличие можно будет оспорить.

Вы, как покупатель, и продавец, как вторая сторона спора, можете предоставлять документы от себя. Соответственно, у эксперта будет два источника информации, которые могут и противоречить друг другу. Для того, чтобы избежать проблем, специалист должен произвести перекрестный осмотр, то есть изучить предложенные вами материалы, потом те, что передал магазин и сделать на основе этого определенные выводы.

Полученная информация станет основой для проведения основного исследования. Также возможна проверка подлинности документов путем определения точности реквизитов, сведений о происхождении товара, его качестве и так далее.

Завершается первый этап тем, что эксперт либо отказывает в

проведение экспертизы, либо наоборот принимает заявку. В первом случае получите мотивированный отказ в письменном виде. Во второй ситуации нужно будет обеспечить эксперта образцами товара, документами.

Также нужно определиться со сроками и стоимостью процедуры. Вносите оправки в задачи и цели, которые были сформулированы экспертом, если вы имеете какие-то претензии, или считаете их неполными. Отказаться в этом эксперт не может, он обязан внести поправки и проводить проверку уже с их учетом.

Отказ в проведение экспертизы может быть получен по различным основаниям. Самое распространенное, не предоставление важных документов или же недостоверная информация в них.

Однако в некоторых случаях заявку могут отклонить и по другим причинам:

- Вами были нарушены сроки возврата продукции заказчику, то есть продавцу, в связи с чем, товар не предоставляется и для исследования;
- Отсутствие условий, которые бы позволили надлежащим образом провести исследование. К ним можно отнести отсутствие места для работы, рабочих, отопление в холодном помещении в зимний период, неисправное оборудование и так далее;
- Нет достаточного обеспечения условий хранения товара и его сохранности;
- Нарушение технике безопасности, в том числе личной со стороны экспертов.

Все представленные ситуации разрешаются путем обращения самого эксперта к руководству, которое либо устранит нарушения и препятствия, либо откажет в исследовании.

Следующий важный этап, это основное исследование. Оно осуществляется, когда все формальности и начальные проверки были произведены, а организация готова провести проверку. Здесь вам необходимо участвовать, более того, задавайте

вопросы и делайте замечания каждый раз, когда вас что-то не устраивает.

Ваши поправки должны быть учтены и внесены в акты осмотра и в итоговое заключение, убедись в этом по окончании экспертизы.

Главная особенность экспертизы качества товара в том, что не всегда нужно прибегать к дополнительному оборудованию. В некоторых случаях, эксперту достаточно лишь осмотреть товар, что и поможет обнаружить его дефекты. В этом помогают специально разработанные экспресс-методы, а также органолептические приемы.

Чаще, это подходит для одежды и обуви. Когда речь заходит о продуктах, то без подробного исследования сказать что-то может оказаться невозможным. Для продовольствия всегда должна быть лаборатория, которая имеется не у каждой организации. Ее отсутствие не дает возможности изучить продукты, хоть формально эксперт имеет на это полное право.

Так как именно эксперт должен обеспечивать качество исследования, то он может выбирать лаборатории в других организациях и учреждениях, чтобы провести полноценное исследование. Важно провести проверку компетенцию лаборатории, ее оснащенности, запросить документацию

Вы, как участнике, имеете право требовать информации об этом и даже выказывать протесты относительно привлечение той ил иной лаборатории. Несмотря на то, что лаборатория не относится к учреждению самого эксперта, он должен присутствовать при исследовании, наблюдая за ним.

Проводить изучение товара может только эксперт, который обладает для этого достаточными знаниями и навыками. Требуйте предъявить вам дипломы об образовании, сертификаты и квалификации и иные документы, это поможет вам убедиться в том, что проверка будет произведена профессионалом.

Используемые экспертом показатели, которые берут за основу при

исследовании и исходят из полученных на руки документов, переда самой экспертизой должны уточнять у заказчика. Если есть разногласия между сторонами, то придется исследовать те показатели, что были выявлены ранее, без учета дополнений.

Помните, что любая экспертиза основывается на соглашении, которое подписывает организацией и заказчиком. Именно договор будет определять все условия исследования, в том числе сроки и стоимость. Исключением являются те случаи, когда суд принимает решение провести экспертизу.

В такой ситуации только он будет решать, в какой период времени экспертиза должна быть проведена. В остальных условиях принимать во внимание следует договор и общие сроки исполнения ваших требований.

Когда эксперт закончил осмотр товара, который подкрепляется соответствующим протоколом, в том числе, когда закончены и лабораторные исследования, то он должен оценить ту информацию, что была получена.

Делается это с использованием логического анализа, то есть соотносится и проверяется полученная информация, на основе которой далее будут делаться выводы. В процессе задавайте дополнительные вопросы, это может помочь в получении более полных сведений о состоянии товара.

Последний этап экспертизы заключается в том, что специалист, оценив полученную информацию, делает необходимые выводы. Они должны быть точными и краткими, и опираться на вопросы, чтобы были поставлены перед ним ранее.

При этом недостаточно оценить результата, его нужно оформить. Убедитесь, что заключение, как итоговый документ, было составлено и включает в себе все важные сведения, в том числе ваши вопросы, дополнения и замечания. Заключение – бланк, установленного образца, который должен быть оформлен при любом исходе исследования.

После того, как вы получите свое заключение тщательно проверьте его. В нем всегда должны быть указания на то, где и когда проводилось исследование, кто его проводил, и кто при этом участвовал. Далее описывается товар, обнаруженные недостатки и сама исследовательская часть.

То есть эксперт должен изложить ход всей проверки, с подробным описанием использованных методов и приемов. После этого и отражаются выводы. Они не должны содержать сложных понятий и всегда представляют собой краткие и точные ответы. Также всегда должна учитываться погрешность на случай, если придется проводить повторную экспертизу. В конце всегда должны стоять подписи всех участников.

Заключение не будет действительно, если не соблюсти его форму, то есть если не использовать специальный бланк, и это, несмотря на то, что иногда допускается свободное изложение результатов экспертом.

Кроме того, когда вас не устраивает итог исследования, вы можете подать повторное требование на очередную экспертизу. Еще один вариант судебное разбирательство, которое в итоге все равно приведет к тому, что придется организовывать повторную экспертизу. Именно поэтому юристы советуют сразу обращаться в судебные инстанции.