

Товароведческая экспертиза товара ненадлежащего качества



Клиент или продавец имеет право провести процедуру оспаривания установленной на товар цены. И для достижения заветной цели проводится экспертиза качества товара с выявлением дефектов. Перечень предметов для экспертизы начинается бытовой техникой и заканчивается мебелью и станками. Сроки проведения строго регламентируются законом.

И если клиент требует устранить недостаток, продавец должен потратить на выполнение этого требования не более 45 дней. Обменные операции занимают 20 дней, процедура по возврату средств должна занимать не более 10 дней.

Бывают ситуации, когда клиент недоволен результатами проведенного исследования. Тогда потребитель может воспользоваться своим правом, обратиться в независимую организацию для проведения экспертной оценки. Продавца следует заранее уведомить в этом.

При таком раскладе финансовые расходы оплачиваются потребителем и если для вас они окажутся положительными, тогда можно смело направлять письменное прошение в адрес производителя с претензией как можно скорее осуществить возврат денежных средств. Можно потребовать моральную компенсацию

Какие существуют виды товарной экспертизы?

Специалисты выделяют такие разновидности:

Вид 1. Контрактная экспертиза

Контактной экспертизой именуют мероприятия, которые проводят с целью выявить соответствие нормативной документации товара, наличия важной информации на упаковке с указанием данных о хранении, а также транспортировке груза.

Данный вид исследования включает в себя ряд обязательных действий, благодаря которым удастся выяснить, были ли допущены ошибки в указании, либо же информация может быть представлена неполной. Без исчерпывающих данных нет возможности доказать какие-либо требования или же выразить претензии в адрес продавца.

Вид 2. Таможенная экспертиза

Таможенной экспертизой называют проведенное исследование специалистами с целью выявить дефекты, которые напрямую связаны с транспортировкой товара через границы со всеми сопутствующими документами.

Благодаря таможенной экспертизе вам удастся получить ответы на важные вопросы:

- О качестве изделия;
- О том, как происходила процедура взимания оплаты государственной пошлины за товар, который был перевезен через границу;
- О том, правильно ли указано на упаковке описание товара.

Вид 3. Экспертиза стоимости товара

Экспертизой стоимости называют процедуру, которая позволяет как можно скорее определить рыночную стоимость изделия. Этот вид экспертной оценки позволяет достигнуть соглашения между клиентом и продавцом. Оценка недвижимости включает в себя максимальное количество востребованных видов оценочной деятельности.

Вид 4. Потребительская экспертиза товара

Потребительской экспертизой товара называют процедуру,

позволяющую выявить изъяны, которые стали причиной повреждения. Эту процедуру следует проводить в строго установленном порядке, соблюдая инструкцию со всеми своими многочисленными пунктами. Присутствие комиссии в составе нескольких специалистов – это обязательное условие.

Подобные процедуры проводят последовательно. Если раньше вы никогда не сталкивались с исследованием товара, тогда необходимо ознакомиться со следующей пошаговой инструкцией.

Шаг 1. Выбираем экспертную компанию

Чтобы разрешить спор между изготовителем и клиентом обычно приходится обращаться к организациям, занимающимся товароведческими экспертизами. Специалисты владеющими полезными знаниями и навыками помогут быстро все узнать.

Часто специалист называет себя экспертом, хотя его профессиональные навыки не соответствуют требованиям.

Можно определить, компетентна ли компания, полагаясь на такие важные критерии:

- Есть ли в штате экспертов специалисты узкого направления, которые уже не первый год работают;
- Должны быть предоставлены для ознакомления клиенту сертификаты каждого из сотрудников;
- Проведенные экспертизы письменно задокументированы.

Не следует бояться задавать вопросы специалисту во время личной встречи, профессионалы любят вести беседы с заказчиками в отличие от дилетантов, которые только молчат.

Шаг 2. Заключаем договор и оплачиваем услугу

После того, как была выбрана экспертная организация, необходимо перейти к более серьезному этапу. В обязательном порядке необходимо заключить договор и оплатить услугу. Есть несколько нюансов, на которые стоит обратить особое внимание.

В процессе заключения договора с организацией, проводящей экспертизу, стоит указать причины исследования и определить общий список вопросов для специалиста.

Можно задавать следующие вопросы:

- Соответствует ли изделие заявленным на упаковке качествам;
- Когда оно примерно вышло из строя;
- Каков характер обнаруженных дефектов;
- Соответствует ли изделие государственному стандарту;
- Можно ли товар эксплуатировать;
- Точная рыночная стоимость изделия;
- Имеются ли какие-то скрытые изъяны;
- Каковы причины обнаруженных дефектов.

Шаг 3. Согласовываем время и место проведения экспертизы

После того как будет заключен договор в письменной форме и проведена оплата услуг следует обсудить тонкости проведения экспертной оценки. Должна быть назначена дата проведения и место.

Шаг 4. Предоставляем, все необходимые документы

В процессе оценки следует собрать пакет документов, которые касаются напрямую назначенной экспертизы, а именно:

- Документацию за изделие с предоставлением сертификатов, ярлыков и техпаспорта;
- Чеки на погрузку и отгрузку изделия, а также товарно-транспортные накладные;
- Документацию по приемке изделия;
- Бумаги со склада, на которых указана информация касательно хранения товара.

Экспертную оценку должны проводить только специалисты высокого уровня. На этапе ознакомления с документацией они смогут высказаться по поводу недостатков. Именно поэтому, документы

должны быть собраны полностью и благодаря этому можно будет ускорить процесс исследования.

Шаг 5. Ожидаем проведения экспертизы

Специалист обязан соблюдать инструкцию и действовать строго исходя из каждого ее пункта. Заранее следует обсудить этот нюанс с заказчиком. У вас есть возможность осуществлять контроль за действиями специалиста.

Шаг 6. Получаем экспертное заключение о проделанной работе

В качестве результата проведенного исследования выступит заключение о проделанной работе, в котором будет расписана максимально полная информация о каждом выполненном действии.

Акт представлен таким образом:

- Есть основная часть, в которой содержатся данные об экспертизе: когда проводилась, во сколько с указанием порядкового номера акта. ФИО, должности каждой из сторон, которая принимает участие в экспертизе с точным наименованием товара, а также сопроводительной документацией. Поставщик должен быть указан и состояние изделия на момент проведения процедуры оценки;
- Тело акта, которое содержит список бумаг, которые понадобятся для проведения исследования. Указана точная характеристика изделия, его основные изъяны, а также результаты проведенной экспертной оценки с подписями двух сторон;
- В заключительной части имеется содержание комиссии, общий анализ и оценка результатов и подписи участников.

Шаг 7. Передаем продавцу претензию и заключение эксперта

Продавцу необходимо передать претензию в письменном виде, а также заключение о работе, которая была проделана. У вас есть право требовать от изготовителя возместить полную сумму, которая была потрачена на проведение экспертной оценки. Если

продавец отказывается возмещать финансовый ущерб, тогда следует обратиться в суд.

Расходные материалы оплачивает продавец, но если экспертиза выявит вину клиента, тогда ему придется в срочном порядке компенсировать сумму, которая была потрачена. Не стоит долго затягивать с проведением оплаты в подобных ситуациях.

Среднерыночная стоимость колеблется от 5000 и до 30 000 рублей, многое будет зависеть от привлеченных экспертов и уровня сложности процедуры. Дорого обходится проведение экспертной оценки технически сложного изделия.

Ограничения по времени будут зависеть от того, какие претензии были предъявлены клиентом:

- Ремонтные работы не должны длиться больше 45 дней;
- По окончании экспертизы следует как можно скорее осуществить замену изделия, в срок до 20 дней;
- Возврат средств покупателю должен быть проведен в течение 10 дней.

Срок проведения экспертной оценки не должен превышать этот период.