

Вопросы для экспертизы качества товара, задаваемые экспертам



Любая экспертиза, в том числе, когда она касается оценки состояния товара, подразумевает определенный перечень вопросов. Весь смысл заключается в том, что эксперты отвечают на них, давая точные ответы, не отходя при этом в сторону от проблемы.

Тот же принцип действует и при проведении товароведческого исследования. Очень важно правильно поставить вопросы, чтобы понять, действительно ли товар имеет недостатки и не может быть использован в дальнейшем по назначению.

Какие вопросы задаются для экспертизы качества товара?

Когда одна из сторон инициирует экспертизу, она должна понимать, что самое главное в этом не только правильно определиться со специалистом и выбрать компанию, но и поставить вопросы. Эксперт не будет исследовать товар просто так.

Перед ним всегда должна стоять какая-то задача. Именно поэтому и нужно грамотно составить вопросы, которые и будут ориентировать специалиста на то, что нужно узнать и разъяснить.

Первое, что нужно знать, это количество вопросов. Их не должно быть слишком мало и слишком много одновременно. Когда вопросов один или два, то получить полноценную информацию невозможно.

Специалист просто не сможет полностью раскрыть проблему. Если же вопросов слишком много (обычно сюда относят количество вопросов больше десяти), то в таком случае может возникнуть путаница в информации и придется задавать уточняющие вопросы и делать замечания.

Так как цель товароведческой экспертизы изучить товар и определить наличие дефектов, то и первый вопрос должен звучать так: имеются ли у продукции недостатки? И если имеются, то какие? Этот вопрос как бы ориентирует специалиста при дальнейшей формулировке проблемы.

Он является первым, главным и основным, отражающим смысл всего проводимого исследования. Чтобы ответить на него, специалисту нужен будет сам товар и договор купли-продажи, чтобы понять, какие критерии в конкретном случае определяют товар некачественным.

Второй важный вопрос, который будет актуален, если недостатки будут выявлены, это их характер. Сделать это точно не всегда возможно, особенно если товар сложный, но эксперт все же должен кратко описать дефект и указать причину, по которой он возник.

Если окажется, что виноваты вы, то шансов получить деньги уже не будет. Дальше вопросы должны быть частными, относительно недостатков, какие они, как долго существуют, можно ли использовать в полной мере товар и так далее.

Экспертиза всегда является частью процедуры по удовлетворению требований покупателя, соответственно, ее срок будет зависеть от того, какое именно требование было предъявлено магазину

Соответственно, могут быть следующие ситуации:

- В случае обмена товара дается не больше двадцати дней;
- В случае возврата денег дается не больше десяти дней;
- В случае ремонта товара дается не больше сорока пяти дней.

В случае нарушения этого срока будут удержаны штрафы с магазина в размере одного процента от стоимости товара за каждый просроченный день.

Именно поэтому продавец должен сделать все, чтобы своевременно рассмотреть претензию и принять меры, так как именно в вашем заявлении может содержаться требование не только по поводу возврата товара, но и по поводу проведения экспертизы.

Прежде чем говорить о том, какова цена экспертизы, необходимо понять, кто ее оплачивает. Согласно закону это делает всегда продавец, даже в тех ситуациях, когда инициатором исследования выступаете вы.

Однако того правило имеет свое исключение. Если экспертиза покажет, что ваша претензия не обоснована, а именно недостатков у товара нет, или они несущественны, то все расходы, понесенные магазином, придется понести вам.

Что же касается цены за проведение экспертизы, то она устанавливается в процентном соотношении. Стоимость обычно определяется в размере 10% от стоимости товара. Точная цена может варьировать от пяти тысяч рублей до тридцати.

Все будет зависеть исключительно того, насколько товар сложный, какие имеет дополнительные элементы. Чем проще товар, тем легче проводить исследование, соответственно, цена будет ниже.