

За чей счет проводится экспертиза товара в России?



Никто из клиентов не застрахован от приобретения бракованного изделия. Покупка изделия может быть совершена из-за невнимательности, либо отсутствия у потребителя специальных знаний и навыков.

Товар может сохранять на протяжении нескольких дней свой презентабельный вид, а потом просто поломаться. Без всяких сомнений – у клиента есть право вернуть обратно товар. Для этого закон предусматривает проведение экспертизы качества изделия.

Кто должен оплачивать проведение экспертизы продукции?

У клиентов возникает сегодня множество вопросов, которые напрямую касаются возмещения финансовых расходов на проведение экспертной оценки. Первыми шагами для потребителя должен быть анализ документации, которая уже есть на руках.

Предоставляется копия претензии, которая ранее была отправлена на адрес продавца с точным описанием дефектов, которые были обнаружены. В копии должны быть представлены сведения о том, была ли вручена претензия почтовым переводом, либо же было направлено уведомление о получении.

Согласно действующему законодательству, если были определены недостатки в изделии, тогда изготовитель (продавец) обязан принять обратно товар и провести процедуру экспертной оценки.

В случае отказа от проведения проверки качества со стороны изготовителя, клиент имеет право продолжать доказывать свою

правоту и может провести экспертизу своими силами. Не лишним будет направить в адрес изготовителя специальное уведомление о том, где и когда будет проводиться экспертная оценка и предложение посетить представителя.

В результате проведенной экспертизы может быть установлено, какие именно дефекты возникли и по какой причине. Отвечает ли за них продавец или потребитель виноват в том, что изделие перестало функционировать?

У потребителя есть возможность предъявить продавцу требования, согласно которым он обязан возместить расходы на проведение экспертной оценки, а также связанных с ней дополнительных расходов. В их число входит транспортировка и хранением товара.

Статья 22 Закона предполагает удовлетворение требований потребителя о возмещении процедуры убытков и это происходит в добровольном порядке в течение 10 дней, но не более установленного законом срока. Если будет отказано удовлетворить требования потребителя, тогда вопросу будут решаться в суде.

В статье 13 Закона сказано о том, что после удовлетворения судом требований клиента он имеет право взыскать с изготовителя на законных основаниях штраф, который может достигать более чем 50% от установленной суммы. Возмещение убытков и уплата неустойки не освободит продавца от исполнения возложенных на его плечи обязательств.

Любое неподчинение действующему закону и неисполнение обязанностей со стороны продавца повлечет за собой результаты в пользу потребителя. Если продавец не позаботился о проведении экспертной оценки качества товара, он нарушил право потребителя. Клиент, который знает свои права и умеет грамотно ими распоряжаться всегда сможет доказать на практике свою правоту.

Для проведения процедуры исследования товара покупатель должен

составить претензию в письменном виде и указать в ней все необходимые данные. Ее можно составить, когда будет осуществлен возврат бракованного изделия с точным указанием наименования фирмы, которая продала некачественное изделие.

Также следует указать паспортные данные клиента, когда был куплен товар и причину его возврата. Необходимо в отдельной графе уточнить информацию, какие требования выдвигает потребитель: хочет вернуть обратно свои финансы, осуществить замену изделия или отдать его в ремонт.

Исключить вероятность фальсификации может клиент, которому разрешается лично присутствовать во время ее проведения. Об этом необходимо заранее уведомить продавца. Приемка товара специалистом проводится и на ее основе составляется акт, копия которого должна быть отдана клиенту.

В документе указаны такие важные данные:

- Описание изделия;
- Точное время и дата проведения экспертной оценки товара;
- Общие сведения о специалистах, которые проводили оценку;
- Были ли на изделии обнаружены пломбы;
- Имеются ли какие-либо внешние изъяны;
- Дополнительная графа отводится комментариям и подписям каждого из участников процесса.

Если клиент не согласен с мнением эксперта, это следует зафиксировать это в акте. В процессе судебного разбирательства эти данные могут пригодиться. Результатом проведенной экспертной оценки выступит письменное заключение и его копия.

Клиент получает на руки копию, куда будут входить комментарии покупателя и в заключении содержаться такие данные:

- Время и дата;
- Личные данные инициатора экспертной оценки;
- Подробная информация об изделии;
- Выводы специалиста и экспертная оценка качества товара

Максимальный срок проведения экспертной оценки зависит напрямую от требований, которые были предъявлены со стороны клиента. В установленный законом срок включены все многочисленные этапы проведения исследования: ремонт изделия, уменьшение его стоимости, оперативная замена и т.д.

Заменить изделие можно в течение 20 дней с момента, когда была выдвинута претензия, если аналогичного товара на складе нет, тогда срок продлевается еще на 10 дней. Возврат финансов потребителю обратно должен осуществляться сроком до 10 дней. Нарушение этого временного отрезка подразумевает под собой уплату неустойки в размере 1% стоимости за каждый отдельный день просрочки.

Срок ремонтных работ не должен превышать более 45 дней, иногда его увеличивают согласно требованию клиента либо производителя. Следует отметить, что на этот период продавец обязан в течение трех дней предоставить в эксплуатацию совершенно бесплатно такой же товар по своим техническим характеристикам. Доставка товара напрямую к потребителю осуществляется за его счет.