Независимая экспертиза товаров, работ (услуг)

Экспертиза товаров и услуг

В связи с вступлением Российской Федерации во Всемирную торговую организацию понятие экспертиза и форма её использования распределились в трех основных направлениях:

- государственная экспертиза, это та, которая проводится государственными органами и инспекциями по поручению федеральных или муниципальных органов;

- общественная экспертиза, исполняющая функции защиты прав потребителя и назначаемая общественными организациями;

- независимая экспертиза, которая может проводиться по поручению как государственных, так и общественных организаций независимыми профессиональными экспертными компаниями.Выделяют следующие экспертизы товаров, работ и услуг:

- экспертиза товаров группы бытовой техники, компьютеров, систем связи;

- проверка качества товаров бытовой химии;

- проверка качества обуви и текстиля;

- проверка строительных материалов;- проверка мебели;

- строительная экспертиза, с составлением смет на ремонт пострадавших помещений, с расчетом стоимости восстановительного ремонта;

- определение качества построек;

- определение качества оказанной услуги или выполненной работы;

- определение объемов выполненных строительных работ;

- автоэкспертиза, после ремонта или при ДТП и т.д.

Когда человек вступает в систему обмена товарами часто возникают конфликты из-за товарного качества. Все мы, участники рынка, понимаем, насколько заинтересован продавец просто реализовать товар, не взирая на сроки годности и его потребительские качества. Однако у потребителей есть возможность защитить свои права и потребовать возмещение вреда со стороны недобросовестного продавца, для этого и проводят экспертизу товара.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные ст. 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Каждая экспертиза товаров проходит по установленной процедуре, но все экспертизы включают в себя анализ безопасности товара для здоровья и жизни потребителей.

По существу экспертиза это исследование, которое проводится специально подготовленным и аттестованным специалистом-экспертом, имеющим необходимые знания и опыт в определенной области, в процессе планирования и/или осуществления торговых операций при условии наличия существующего или предполагаемого конфликта. При этом понятие «независимая экспертиза» означает, что эксперт не связан ни административно, ни финансово с федеральными, муниципальными органами, ни с производителем или продавцом товара, ни с надзорными и контролирующими органами, т.е. ни с кем, кто бы мог оказать влияние на его деятельность в силу заинтересованности в результатах экспертизы. Поэтому эксперт не определяет качество товара. Он только подтверждает соответствует ли товар (услуга) требованиям ГОСТ, ТУ, договора (контракта) и другим документам.

Трудно переоценить роль экспертизы, так как порой потребитель/покупатель становится совершенно беззащитен, не только в случае возврата некачественного товара, но и даже в случае предъявления простой письменной претензии продавцу. Как правило, продавец отправляет покупателя в фирменное представительство, которое обязательно оправдает свой товар или требует отправить товар на экспертизу в фирменную лабораторию, которая тоже вряд ли признает ошибку фирмы.

Можно дать следующие рекомендации потребителям (покупателям) в каких случаях следует обращаться к независимому эксперту с просьбой о проведении экспертизы:

- если Вы обнаружили дефект товара в период срока годности товара, который больше гарантийного срока. Например для бытовой техники гарантия 1 год, а срок годности может достигать 10 лет.

- имея на руках чек и гарантийный талон, Вы обращаетесь с претензией в магазин. Вам могут вернуть деньги, или поменять товар, либо отправить товар на экспертизу в центр, с которым у магазина заключен договор. Многие не знают, что такие эксперты, как правило, дают заключение в пользу продавца. Поэтому если Вы согласились на такую «экспертизу», то обязательно ставьте условие – экспертиза должна производиться в Вашем присутствии, не согласились – обращайтесь к независимым экспертам.

Если экспертиза установит производственный брак, то продавец скорее всего пойдет на мировую. Потому как при передаче дела в суд шансы у продавца минимальны. А вот денежные санкции достаточно существенны: виновная сторона возвращает деньги за некачественный товар, оплачивает стоимость проведенной независимой экспертизы и выплачивает государству штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя!