

ОСОБЕННОСТИ ЭКСПЕРТИЗЫ КАЧЕСТВА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ

Захаркина А.В.

г. Орел, ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева»

Экспертиза качества потребительских товаров – это профессиональная оценка качественных параметров продукции, характеризующих степень ее пригодности для использования.

В группу потребительских товаров входит продукция, произведенная для реализации розничным потребителям (продукты питания, лекарственные препараты, одежда, обувь, головные уборы, бытовая техника и прочие предметы, предназначенные для личного пользования).

Инициаторами проведения обследования могут выступать физические и юридические лица (покупатель, продавец, производитель, ремонтная организация), а также контролирующие и судебные инстанции.

Среди причин, предопределяющих независимую оценку качества изделий, можно обозначить следующие:

- разногласия между поставщиками (производителями) товаров и продавцами (оптовыми и розничными торговыми предприятиями);

- отсутствие представителя поставщика в момент проверки качества продукции покупателем;

- в случае утраты качества изделий;

- в случае споров между покупателями (потребителями) и представителями розничных организаций;

- по предписанию суда и следственных органов, а также по решению контролирующих государственных инстанций.

Экспертная оценка некачественных товаров проводится в Бюро Товарных экспертиз, которая также функционирует как в виде обособленных ведомств, так и в форме представительств, открытых при Торгово-промышленных палатах РФ.

Каждая поступающая заявка регистрируется в специальном журнале, однако не все заявки принимаются к исполнению.

В некоторых случаях (отсутствие изделия или сопроводительной документации) Бюро уведомляет заказчика об отказе от проведения экспертного обследования не позднее 3 дней со дня поступления заявки.

Остановимся на общем порядке проведения экспертизы.

Оценка качества продукции проводится в три этапа.

Подготовительный этап предполагает сбор, анализ и систематизацию представленных документов.

Основной документ – заявка – должен содержать материалы для профессиональной идентификации продукта и реквизиты товарно-сопроводительной документации.

Заявитель должен максимально четко сформулировать цель и задачи для экспертной компании, обязательства по оплате экспертных услуг в соответствии с нарядом, а также сведения об оповещении заинтересованных лиц.

В процессе основного этапа работ из общей партии представленных продуктов выбираются пробные образцы (или образцы), которые впоследствии подвергаются различным видам механического, физического, лабораторного воздействия с целью определения качественных характеристик.

Все результаты обследования поэтапно оформляются в специальном журнале и утверждаются подписями специалистов.

Заключительная часть исследования состоит в систематизации полученных результатов и оформлении официального отчета – акта, в котором содержатся ответы на все поставленные вопросы и заключение по факту исследования.

При проведении данной процедуры стоит уделить особое внимание вопросу подготовки к процедуре.

Для обширной покупательской аудитории наибольшую ценность представляет информация о потребительских свойствах приобретаемой продукции.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителя» (новая ред. 2016 г.), покупатель имеет право на возврат денег в случае возврата забракованного продукта (если дефект произошел по вине изготовителя или продавца), или на обмен, при условии компенсации стоимостной разницы.

Законодатель однозначно определил, что обмену и возврату подлежат изделия, имеющие производственный дефект.

Но вину производителя или продавца (точнее, невиновность покупателя) нужно еще доказать.

Для этого и существует экспертная оценка, результатами которой можно воспользоваться для урегулирования спора, как в договорном, так и в судебном порядке.

Отдельно следует отметить, что покупатель имеет право на возврат доброкачественного изделия промышленной группы в течение 14 дней со дня покупки, если по-

купка не подошла по размеру, фасону, цвету и т.п.

При этом изделие должно быть абсолютно новым (не использованным), и иметь надлежащий товарный вид. Кассовый или товарный чек иметь не обязательно, а вот явка в суд свидетеля, присутствующего в момент покупки, будет весомым аргументом в пользу покупателя.

Также стоит подробнее остановиться на сроках проведения оценки качества продукции. Так, в соответствии с нормами «Закона о защите прав потребителей», экспертная оценка проводится в сроки, установленный в статьях 20, 21, 22 вышеупомянутого законодательного акта.

Длительность экспертизы также зависит от требований, которые были выдвинуты продавцу (производителю) или сервисному центру. Длительность оценки качества товара может быть:

- до 10 дней, при желании покупателя вернуть деньги за товар;
- не более 20 дней, при обмене продукции;
- не более 45 дней, при предъявлении требований о ремонте товара.

Далее рассмотрим гарантийные сроки.

Каждый изготовитель определяет для производимой продукции гарантийный срок, в течение которого потребитель может вернуть бракованную вещь и потребовать замены или денежной компенсации.

Возможны также варианты выполнения гарантийного ремонта, если категория продукции это позволяет.

В случаях, когда гарантийный срок установить сложно, гарантийные обязательства обязан предоставить продавец.

Сроки гарантийных обязательств зависят от вида продукции: на продовольствие, лекарственные препараты и изделия промышленной группы они, естественно, разные.

Полезно знать, что на сезонные изделия гарантийные сроки определяются не календарно, а сезонно. Например, если зимняя обувь приобретена в июле, то начало гарантийного срока исчисляется с 1 ноября и заканчивается 28 февраля.

Именно, в этот период не выдержавшие эксплуатационной проверки изделия могут быть возвращены продавцу с требованием замены.

Теперь остановимся на сроках возврата технически сложных изделий.

Постановлением Правительства РФ №924 от 10.11.2014г. утвержден Перечень технически сложных товаров, потребительские свойства которых невозможно проверить в течение 2-х лет с момента покупки.

В эту группу входят строительные материалы, телевизоры, компьютеры, автомобили и многие другие изделия.

Действительно, потребительские характеристики таких предметов могут проявиться в результате длительной эксплуатации.

Оно зависит от множества внешних факторов (погодные условия, величина нагрузок, интенсивность коммуникационных взаимосвязей и т.п.).

В данном случае предел допустимых («разумных», как говорится в Законе) сроков возврата определяется индивидуально.

Также существует определенный порядок предъявления претензий к качеству товаров.

Чтобы получить деньги за некачественный продукт, необходимо знать основные правила предъявления претензий, которые предполагают:

- тщательный осмотр в момент покупки, проверку наличия маркировочного ярлыка и актуальности товарной информации;
- прекращение эксплуатации изделия в момент обнаружения брака и предъявление письменной претензии в адрес продавца;
- в случае получения неудовлетворительного ответа в 30 – дневный срок (или неполучения ответа в этот же срок) подачу искового заявления в суд.

С целью обоснования своей позиции в суде можно предварительно заказать независимую оценку качества, предварительно оплатив госпошлину и стоимость услуг эксперта. Позже по Решению суда эти издержки будут отнесены на счет виновной стороны.

Однако, к экспертизе следует хорошо подготовиться: собрать всю имеющуюся документацию (кассовый и товарный чек, маркировочные ярлыки, инструкцию по применению и т.п.).

Потребитель имеет право присутствовать в момент проведения экспертизы (уведомление о дате и времени вручается заявителю в обязательном порядке).

Порядок проведения экспертизы качества товаров определен законодательно. Важно правильно сформулировать вопросы эксперту:

- каков характер дефекта (физический, химический, механический, технологический и т.п.);
- каковы размеры дефекта;
- влияет ли дефект на эксплуатационные и эстетические свойства продукта;
- носит ли дефект производственный характер;
- мог ли дефект образоваться в результате неправильного хранения продукции на

складе продавца или в процессе о транспортировке со склада изготовителя в магазин;

– содержит ли маркировочный ярлык правильную рекомендацию по использованию (на русском языке!);

– мог ли дефект образоваться в результате неправильного использования изделия;

– соблюдены ли технологические нормы при производстве продукции и т.п.

Если обратиться к вопросу о стоимости, то можно сказать, что расходы за проведение экспертной оценки несут ответственные лица, назначившие ее. При личной инициативе покупателя, процедура может проводиться за его счет. Однако, при установлении вины производителя (продавца), все расходы будут переадресованы виновной стороне. Стоимость процедуры зависит от множества факторов: сложность экспертных работ, вида, товара, количества и разнообразия проведенных исследований и т.п., и колеблется от 5000 до 30000 руб.

Порядок оформления проведения экспертизы включает два основных этапа.

В первом этапе составляется акт осмотра, в котором указывается:

- дата и место проведения процедуры;
- данные лица, которые принимают участие в экспертной оценке;
- краткое описание продукции;
- наличие/отсутствие заводских пломб и их целостность/поврежденность;
- определение наличия/отсутствия недостатков;

– ходатайства и заявления участвующих лиц;

– замечания относительно составленного акта;

– подписи эксперта и участвующих лиц.

Во второй этап, а именно на основании осмотра продукции, эксперт делает выводы и составляет экспертное заключение. В документе содержится следующая информация:

– время и дата составления заключения;

– указание лица (организации), обратившегося за проведением процедуры;

– перечень поставленных вопросов эксперту;

– подробное описание состояния товара;

– описание проведенных исследований;

– выводы эксперта, в виде ответов на каждый отдельно поставленный вопрос.

Оспаривание результатов экспертизы в случаях, когда оценка качества продукции не дала желаемых результатов, проведена с видимыми нарушениями, и вы точно уверены в своей невиновности, можно выполнить следующее:

– обратиться за проведением другой независимой оценки качества продукции;

– подать иск в суд с требованием в удовлетворении прав потребителя.

Таким образом, второй вариант более целесообразен, поскольку при сложившейся спорной ситуации обращение в суд не исключено. А в ходе судебного разбирательства все равно будет назначена отдельная экспертиза.