**Дефекты товаров**

Несоответствие - невыполнение требований ([ГОСТ Р ИСО 9000-2001](http://www.znaytovar.ru/gost/1/GOST_R_ISO_90002001.html)). Одной из разновидностей несоответствий являются [дефекты](http://www.znaytovar.ru/new2467.html). Дефекты товаров - это отсутствие одной или несколько характеристик [качества товара](http://www.znaytovar.ru/s/Kachestvo-tovarov.html).

**Дефекты подразделяют по нескольким признакам**: степени значимости, наличию методов и средств для их обнаружения или устранения наносимого вреда, между обнаружения.

**По степени значимости различают критерии критические, значительные и малозначительные.**

1) критические **дефекты - несоответствие товаров** установленным требованиям, которые могут нанести вред здоровью, имуществу или окружающей среде. [Товары](http://www.znaytovar.ru/new799.html) с критическими дефектами нельзя или экономически нецелесообразно использовать по назначению

2) значительные дефекты - несоответствия, влияющие на использование по назначению, но не влияющие на безопасность для потребителя и окружающей среды (например, заложить яблоки на зиму, но они имеют пятна - их нельзя закладывать).

3) малозначительные дефекты - несоответствия, которые не оказывают существенного влияния на потребительские [свойства товара](http://www.znaytovar.ru/new1076.html), в первую очередь на назначение, надежность, безопасность (например, отклонения от формы или окраса. Хлеб не очень приподнятый или не румяный).

**В зависимости от наличия методов и средств обнаружения дефекты подразделяются на**: - явные - для которых предусмотрены методы и средства обнаружения (например, [бомбаж](http://www.znaytovar.ru/s/Defekty-plodoovoshhnyx-konservov.html), мокрый хлеб);

- скрытые - которые нельзя выявить органами зрения, для которых не предусмотрены ни методы, ни средства обнаружения (например, [обувь](http://www.znaytovar.ru/new3558.html));

**В зависимости от наличия методов и средств устранения дефекты делятся на:** - устранимые - дефекты, после устранения, которых товар может быть использован по назначению;

- неустранимые - дефекты, которые невозможно или экономически невыгодно устранять;

**В зависимости от места возникновения все дефекты условно подразделяются на: -** технологические - дефекты, вызванные недостатками при проектировании или разработке продукции, [сырья](http://www.znaytovar.ru/s/Syry.html) несоблюдением или несовершенством производственных процессов; -

предреализационные - дефекты, возникшие в результате транспортировки, [хранения](http://www.znaytovar.ru/s/Xranenie_tovarov.html), подготовке к продаже или реализации товаров (например, порча при хранении, деформация); - послереализационные - дефекты, возникшие при хранении, эксплуатации, использовании товара потребителем. Причинами возникновения этих дефектов могут быть: - нарушение потребителем привил эксплуатации, хранения, транспортировки или потребления; - проявление скрытых технологических или предреализационных деф

**Дефекты товаров**

**Дефект** — невыполнение заданного или ожидаемого требования, касающегося объекта, а также требования, относящегося к безопасности (МС ИСО 8402: 1994, п. 2.11).

[Классификация](http://www.znaytovar.ru/s/Klassifikaciya-tovarov2.html) дефектов производится на основе следующих признаков:

— степень значимости (критические, значительные, малозначительные) ;

— наличие методов и средств обнаружения (явные, скрытые, устранимые, неустранимые);

— место возникновения (технологические, предреализационные, послереализационные).

**Критические дефекты** — несоответствия товаров установленным требованиям, которые могут нанести вред здоровью, имуществу потребите лей, окружающей среде. Такие товары нельзя или экономически нецелесообразно использовать по назначению.

**Значительные дефекты -** несоответствия, существенно влияющие на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющие на безопасность для потребителей и окружающей среды.

**Малозначительные дефекты** — несоответствия, не оказывающие существенного влияния на потребительские свойства товаров.

**Явные дефекты** — несоответствия, определяемые визуально, для которых предусмотрены методы и средства обнаружения.

**Скрытые дефекты визуально** обнаружить невозможно, методы и средства их обнаружения не предусмотрены или их применение нецелесообразно.

**Устранимые дефекты** — дефекты, после устранения которых товар может быть использован по назначено.

**Неустранимые дефекты** невозможно или экономически невыгодно устранять. Товары с критическими дефектами относят к неликвидным отходам, непригодным к использованию по назначению.

Товары со значительными дефектами относят к нестандартным, если количество допускаемых дефектных товаров превышает установленные нормы.

**Товары с малозначителными дефектами и товары со значительными дефектами в пределах установленных норм считаются стандартными.**

**Технологические дефекты** — дефекты, вызванные недостатками при проектировании и/или разработке продукции, сырья, несоблюдением или несовершенством производственных процессов. Если при сдаче-приемке товаров технологические дефекты носили скрытый характер, то в течение 4 месяцев продавец может предъявить претензии поставщику. В противном случае в соответствии с «[Инструкцией по приемке товаров](http://www.znaytovar.ru/s/Priemka_tovarov_na_sklade.html) народного потребления по качеству» претензии предъявить невозможно.

**Предреализационные дефекты** возникают при транспортировании, хранении, подготовке к продаже или [реализации товаров](http://www.znaytovar.ru/s/Obshhie-pravila-realizacii-tovar.html). Товары с недопустимыми технологическими или предреализационными дефектами реализации не подлежат.

**Послереализационные дефекты** возникают при хранении, эксплуатации товаров потребителем в результате:

- нарушения потребителем правил эксплуатации, хранения, транспортирования или потребления;

- проявления скрытых технологических или предреализационных дефектов.

В первом случае потребитель имеет право предъявить претензию, если правила эксплуатации, хранения, транспортирования или потребления не были доведены до него соответствующим образом (отсутствие [маркировки](http://www.znaytovar.ru/new564.html), эксплуатационных документов). Во втором случае продавец обязан: устранить дефекты за свой счет, заменить дефектный товар или вернуть уплаченную сумму денег. При этом потребитель имеет право претендовать на возмещение материального и морального ущерба (Закон «О защите прав потребителей »).

**Количество дефектов в** [**товарной партии**](http://www.znaytovar.ru/new817.html) **характеризует коэффициент дефектности** - средневзвешенное количество дефектов, приходящихся на единицу продукции.

Основные методы статистической оценки дефектов продукции: гистограммы распределения, дающие информацию о разбросе измеряемых параметров, диаграммы Паретто, схема Исикавы.

Цель схемы Исикавы - отыскать наиболее правильный и эффективный способ решения задачи (вскрыть причину дефекта).

Порядок составления схемы и её анализа:

- выбор проблемы (выявление дефекта и определение причин, его вызвавших);

- выявление наиболее существенных факторов, повлиявших на возникновение дефекта;

- оценка влияния причин разного порядка, бездействующих на эти факторы;

- установление причин (факторов), которые в данный период времени поддаются корректировке;

- установление уровня, до которого должны быть доведены факторы, подлежащие корректировке;

- выявление производственных участков, отделов, конкретных лиц, ответственных за корректировку факторов до определенного уровня;

— разработка формы документа с целью контроля мероприятий по корректировке факторов;

- разработка плана дальнейших мероприятий по устранению факторов,

|  |
| --- |
|  |

Дефекты непродовольственных товаров

Наиболее часто на экспертизу попадают товары с различными дефектами, эксперты выясняют степень влияния дефектов на качество товара, определяют процент снижения стоимости дефектной продукции. Также выясняется, в каких условиях, и на каком этапе были получены дефекты: при производстве товара, при его упаковке или транспортировке, разгрузке или хранении, параллельно исследуется возможность дальнейшей эксплуатации товара. При изучении дефектов уделяется внимание и анализу упаковки товара, была ли она целой, как ее качество могло повлиять на образование дефектов - на эти вопросы у экспертов должны быть ответы.

Экспертиза условий хранения товара

Одним из важнейших условий сохранения качества товара является условия его хранения и транспортировки, этим фактам экспертиза непродовольственных товаров уделяет большое внимание. Условия транспортировки должны соответствовать как нормативным документам на товар, так и маркировке на его упаковке. Если эти условия нарушались, то экспертиза устанавливает степень влияния этого на качество товара. Аналогичному анализу подвергаются и условия хранения товара, которые должны соответствовать всем задокументированным нормам.

Определение стоимости товара

Товар всегда характеризуется стоимостью и одним из самых насущных вопросов, который решают эксперты, является вопрос стоимости поврежденного товара. Естественно, экспертиза устанавливает, пригоден или нет товар для дальнейшего использования, и определяет процент износа товара в результате его эксплуатации, пожара или аварии. Затем, базируясь данными о первоначальной стоимости продукции, эксперт назначает окончательную цену продукта.

Таким образом, экспертиза непродовольственных товаров определяет качество и соответствие продукции, а также причины изменения качества товара, выясняя их случайный или преднамеренный характер.

Пример:

Экспертиза обуви -- исследование, которое проводится с целью определения причин образования дефектов обуви, и процента снижения качества. Экспертиза обуви проводится в различных институтах товарных экспертиз, экспертными бюро, обществами защиты прав потребителей и другими экспертными организациями, имеющими право на экспертную деятельность. Экспертиза обуви требует от специалистов определенных знаний, методы ее проведения - органолептический, эксперементальный, документальный - зависят от вида дефекта обуви, от материала изготовления, срочности проведения исследований и т.д.

В процессе экспертных исследований, оценивается качество обуви, новой или бывшей в употреблении, определяют причины появления дефектов или снижения качества обуви. Так же специалисты определяют значительность дефекта и его влияние на пригодность обуви к дальнейшему использованию по назначению. Срок проведения экспертизы обуви - до пяти дней. По итогам эксЭкспертиза объекта -- специальное компетентное исследование точно сформулированного вопроса о качестве, безопасности и происхождении объекта, его соответствия определенным нормам и стандартам, требующее специальных знаний и представления мотивированного заключения. В экспертизу объекта входят экспертные исследования достоверности объемов и стоимости строительно-монтажных работ, исследование готовности объекта, установление примерных сроков завершения работ, проверка их качества и экспертиза систем организации ведения и управления проектных работ.

Экспертиза объекта состоит из лабораторных испытаний образцов конструкций и материалов, обследований оснований фундаментов, инструментального натурного обследования, физико-механических испытаний отдельных конструкций и определения сопротивления теплопередач. Далее экспертиза изучает степень соответствия объекта нормативам действующих технических и объемно-планировочных решений, а так же оценивает степень комфортности и уровень благоустройства помещений. Кроме этого, учитывается место размещения объекта, ландшафт, организация территории, транспортное движение, экологические и социальные аспекты. После экспертизы заказчик получает экспертное заключение.

Экспертиза одежды -- специальное компетентное исследование точно сформулированного вопроса о качестве одежды, ее соответствии определенным нормам и стандартам, требующее специальных знаний от проводящего специалиста и представления мотивированного заключения. Экспертиза одежды относится к товарным экспертизам и проводится экспертными организациями, обладающими необходимым оборудованием, условиями и штатом квалифицированных экспертов-товароведов, проводящих экспертизу соответственно с требованиями ГОСТов, регламентами, техническими условиями и образцами товара. Экспертиза одежды проводится органолептическими и измерительными методами. Заказчиком экспертизы может выступать любое физическое или юридическое лицо, оформившее заявку.

При обнаружении экспертизой только дефектов внешнего вида, одежду проверяют путем внешнего осмотра и сопоставления с аналогичными образцами одежды. Любую одежду при экспертизе осматривают полностью, вне зависимости от того - указаны или нет дефекты на предъявляемых требованиях к экспертизе одежде. В случае невозможности определения дефекта путем внешнего осмотра, или при оспаривании заключения эксперта, последний может направить образцы одежд на дальнейшие лабораторные исследования.