

Информация для потребителя

Права потребителя при приобретении мебели

Дефекты мебели

Но, к сожалению, даже сертифицированная мебель не всегда выдерживает испытание реальностью. Наличие и исправность бумаг помогут вам преодолеть все разногласия с минимальными потерями.

Ваш главный документ — договор купли-продажи на приобретаемый товар. К его подписанию нужно отнестись с особой тщательностью: в соответствии с приложением к закону «О защите прав потребителей» мебель не подлежит возврату продавцу или обмену, если она качественная, но не подходит покупателю по расцветке, форме или габаритам. И продавцы очень любят ссылаться на данную формулировку. Поэтому в договоре необходимо чётко оговорить следующие детали:

подробная информация о товаре: его полное наименование, количество предметов в комплекте, артикул, размеры. Ведь тот же закон, защищающий права потребителя, гласит: «продавец должен передать покупателю товар, который соответствует образцу и описанию»;

перечень работ по договору: изготовление мебели, транспортировка, доставка. Если покупатель самостоятельно собирает приобретённое изделие, продавец обязан предоставить инструкции и схемы по сборке и установке мебели;

время исполнения заказа, сроки доставки, штрафные санкции в случае задержек. За каждый день просрочки при доставке по закону потребитель вправе требовать 3% от стоимости заказанной мебели. Продавцы могут вписать в договор значительно меньшие цифры (например, 0,01%), но если дело дойдёт до суда, закон «О защите прав потребителей» обяжет их заплатить компенсацию в полной мере.

стоимость работ, порядок оплаты, условия компенсаций. Необходимо уяснить, какие именно параметры фабрика считает поводом для возмещения ущерба (некоторые производители, например, не признают незначительные отличия в оттенках элементов одного гарнитура критерием его «дефектности»).

условия гарантии. По ГОСТам срок гарантии должен составлять от 18 до 24 месяцев. Продавцы могут снизить гарантийный срок, но и в этом случае закон на стороне потребителя: он имеет право на безвозмездное устранение дефектов в течение двух (2) лет с момента получения мебели.

Таким образом, вооружившись знаниями о своих правах, потребитель застрахует себя от многих проблем.

Дефекты мебели.

Многие покупатели приобретая долгожданную мебель попадают в неприятную ситуацию, когда брак обнаруживается уже после покупки мебели. Из приведенного материала Вы узнаете, как обнаружить дефекты и что в этом случае делать. Будьте внимательны, при покупке! И помните, взыскать ущерб можно и с ООО и с индивидуального предпринимателя.

Для мебели изготавливаемой по индивидуальному заказу – значительную долю дефектов мебели вносят замерщики, которые по сути и являются проектировщиками вашей мебели и определяют технологию сборки. Замерщики часто упускают ключевые размеры и не точно рассчитывают нагрузки, которые будет испытывать мебель в ходе эксплуатации. Эти дефекты относятся и к производственным и к эксплуатационным – полки гнутся, кровати и диваны скрипят и прогибаются, дверцы перекашивает. Цвет и фактур материала – зачастую они не соответствуют изначальным по договору. Взыскать ущерб зачастую удастся только через независимую экспертизу мебели. Не избавлены от дефектов и элитная мебель производства Германии, Италии, Франции, но чаще встречается дефекты и повреждения мебели во время транспортировки.

Распространенные дефекты мебели, определение качества.

Качество продукции - комплекс свойств продукции, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением.

Дефект - каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям; признаки:

Дефекты мебели классифицируются:

По размерам и местоположению: мелкие и крупные, местные и распространенные;

По возможности выявления: явные, скрытые;

По возможности устранения: устранимые, неустранимые;

По степени влияния на качество: критические (наличие исключительного использования по назначению), значительные (существенно влияющие на продукцию - по назначению и ее долговечность), малозначительные.

Мебель качественная или не качественная - определение экспертами соответствия показателей соответствующих нормативным документам, а также эстетическим критериям внешнего вида мебели.

В случае обнаружения дефектов мебели необходимо:

Обратиться с письменной претензией к фирме – продавцу и можно одновременно направить ее и изготовителю мебели,

и потребовать на Ваше усмотрение один из следующих пунктов:

1. расторжение договора и возврат стоимости мебели.

2. бесплатный ремонт

3. обмен на новый качественный товар

4. требование о соразмерном снижении цены

Дополнительно покупатель вправе потребовать компенсации морального ущерба с продавца, в судебной практике величина суммы компенсации составляет определенный процент от стоимости дефектного изделия, но как правило не превышает его стоимости.

Претензию желательно отправить в течение гарантийного срока. Если фирма-продавец или изготовитель, отказывается признать наличие брака, требуйте проведения независимой экспертизы мебели!

На основании закона «О защите прав потребителей» экспертизу оплачивает продавец или изготовитель. В том случае, если недостатки не подтвердятся продавец вправе потребовать от покупателя компенсации своих расходов на проведение экспертизы мебели. Всегда можно оспорить заключение эксперта продавца и изготовителя, пригласив специалиста из другой экспертной организации.

По окончании гарантийного срока, обычно это два года, все права потребителя сохраняются, если покупатель подтвердит наличие заводских недостатков, получит заключение независимой экспертизы мебели.

Размер ниши под холодильник и встраиваемую технику, вытяжки не соответствует проектной.

Фасады из массивной древесины изготовитель заменил на МДФ.

Разбухание ДСП.

Прогиб полок шкафов купе и заедание раздвижных дверей.

На откидной дверке вместо специального кронштейна поставлены обычные петли.

Цвет или рисунок облицовочного материала дивана не совпадает с образцом.

Защитить свои права Вы так же можете , ознакомившись с действующим нормативным документам. ГОСТ 20400-80 «Термины и определения» ГОСТ 16371-93 «Мебель. Общие технические условия», ГОСТ19917-93 «Мебель для сидения и лежания. Общие технические условия» сравните нормативы с мебелью, которую вы приобрели, и если расхождения заметите даже вы, то смело предъявляйте претензию в магазин.

У кухонь и кухонных гарнитуров часто встречающийся **дефект столешница** из-за некачественного материала. Часто столешницы собираются из дешевых древесно-стружечных плит низкого качества. ДСП. С виду такие плиты не отличаются от дорогих влагостойких плит МДФ (MDF — medium density fiberboard). МДФ считаются безвредными, потому что изготавливаются иным методом и с помощью совершенно другого клея. Обычно покупатель обнаруживает подделку ДСП под МДФ спустя время. Конструкций из ДСП имеют резкий химический запах, плиты из МДФ пахнут меньше или вообще не имеют запаха и не впитывают влагу.

Брак обивки у мягкой мебели часто встречающийся дефект, морщины не допустимы – требуйте сразу замену, недопустимы просиженные места в наполнителе обивки диванов и кресел.

Производственные дефекты мебели:

Перекося облицовочного материала (смещение рисунка от оси симметрии по утку или основе). Морщины (складки облицовочного материала) на поверхности изделия. Дефекты переработки пенополиуретана (различная мягкость и эластичность материала) Неравномерность настила мягких элементов и остаточная деформация, провалы настилочного материала возникающие при эксплуатации мебели и выявленные в ходе независимой экспертизы мебели. Неправильная бортовка мягких элементов (волнообразная кромка бортов) Осыпание материала по шву.

Морщины мебели (складки облицовочного материала).

Дефекты непроизводственного характера:

Механические повреждения мебели:

Сквозные трещины массива древесины, трещины и сколы ДСП, царапины на поверхности изделий. Сколы на углах, кромках, разрывы, потертости изделий. Трещины и повреждения стекол и зеркал. Повреждения фурнитуры.

Зазоры между дверцами не превышают 1,5 мм. Дверцы шкафов открываются свободно. Плиты ДСП должна иметь сертификат, в нем должен быть указан класс эмиссии — Е-1 или Е-2, он обозначает содержание в плите вредной смолы формальдегида и вредных испарений фенольных смол. Плиты с классом эмиссии Е-3 использовать для производства мебели запрещено. В детской мебели применимо ДСП только класса Е-1.

Дефекты в облицовочном материале -лицевые поверхности деталей, облицованные шпоном натуральной древесины, пластиком, покрытые жидким камнем. Трещины на деревянных элементах мебели.

Сколы на поверхности на линии пересечения стенок, столешниц и кромки.

Криво установленные ручки и прочая фурнитура.

Вмятины на поверхности, царапины, потертости.

Подтеки клея и герметика

Щагрень, пузыри, сыпь на лакокрасочном покрытии.

Ящики, дверцы, выдвижные элементы имеют зазоры, криво установлены.

Шкафы купе и встраиваемая мебель установлена с отклонениями от горизонтали или вертикали.

Смещение отверстий под установку фурнитуры и многое другое.

Деформация каркасов «французских» раскладушек, диванов-книжек, разрыв тента.

Поломка заклёпок на шарнирно-рычажные соединения каркаса.

Поломка лат, латодержателей и деформация каркасов ортопедических матрасов, деформация матраса.

Подмочка. Разбухание древесных материалов. Темные или светлые пятна на обивке. Побеление изменение цвета отделочного материала. Трещины лакокрасочного покрытия. Отслоение амальгамы, пятна на поверхности зеркал. Коррозия крепежных элементов.

Загрязнения. Повреждения грызунами. Повреждения в результате возгорания.

При обнаружении любых указанных выше дефектов требуйте с продавца возврата денег, ремонта или компенсации на реставрацию мебели.