

Информация для потребителя

Права потребителя при заказе (покупке) мебели

В последнее время все чаще появляются обращения, связанные с изготовлением мебели. В основном граждане жалуются на нарушение сроков изготовления и доставки. Наиболее часто задаваемые вопросы:

- **можно ли вернуть мебель продавцу?**

Разъясняем, что мебель относится к группе дорогостоящих товаров и товаров длительного пользования. Потребитель должен знать, что, например, вернуть мебельный гарнитур, если он вдруг не подошел по габаритам к комнате, нельзя. Таковы правила продажи. Обменять или потребовать возврата денег можно лишь в случае приобретения единичного товара (диван, стол, кресло и т.д.);

- **какие штрафные санкции можно предъявить продавцу (исполнителю услуг)?**

В Законе «О защите прав потребителей» мебель рассматривается в двух аспектах. Во-первых, как товар, и тогда потребитель может предъявить продавцу штрафные санкции в размере 1% за каждый день просрочки в доставке мебели. А во-вторых, изготовление мебели - это услуга, в таком случае штрафные санкции за несвоевременное исполнение заказа могут возрасти до 3%.

Чтобы предостеречь потребителей от возможных проблем, предлагаем обратить внимание на следующие моменты:

1. Определяясь с продавцом (изготовителем мебели) по своему заказу, обратите внимание на наличие у него офисного помещения, в котором продемонстрированы работы - не для продажи, а как демонстрация качества, образцы материалов, комплектующих.
2. Желательно наличие услуги по бесплатному компьютерному проектированию, возможности нарисовать несколько вариантов, подобрать нужные элементы в желательной цветовой гамме;
3. При заключении договора на изготовление мебели обратите внимание на следующие важные моменты:

- обязательно в договоре должна быть указана цена работы, сроки исполнения (с момента подписания договора либо с даты внесения предоплаты за заказ), срок желательно должен быть определен в виде конкретной даты. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день (ст. 193 ГК РФ).
- в договоре должны быть прописаны все виды работ и этапы их выполнения (изготовление мебели, транспортировка, доставка, в том числе и подъем мебели, установка).
- внимательно прочитайте пункты договора об ответственности сторон, если вы с ними не согласны, требуйте их исключения из договора. (Если условия договора ущемляют права потребителей по сравнению с установленными законами в области защиты прав потребителей, то они признаются недействительными).

4. Выбирая материал, из которого будет изготовлена будущая мебель, обратите внимание на наличие гигиенического сертификата (например, элементы, изготовленные из низкосортного ДСП, могут выделять в окружающий воздух ядовитые формальдегид, фенол и другие канцерогенные вещества со всеми вытекающими последствиями).

5. Необходимо быть внимательнее при доставке товара на дом. В акте приемки должны быть зафиксированы все механические дефекты. Только в этом случае можно будет в дальнейшем

решать возникающие вопросы с продавцом. Если в акте дефекты не обозначены - проблема ложится на плечи покупателя.

Как быть, если Ваши права нарушены

- Если Вы столкнулись с нарушением сроков исполнения договора, Вы вправе расторгнуть договор или назначить новый срок. При этом Вы можете претендовать на неустойку в размере 3% от цены за каждый день просрочки.
- Если изготовленная мебель имеет недостатки (ошибки в замерах, недостатки фурнитуры, материала или самих работ по изготовлению мебели), Вы вправе потребовать уменьшения стоимости, безвозмездного устранения недостатков, а при невозможности их устранения - повторного выполнения работы из однородного материала. При наличии существенных недостатков - расторгнуть договор.
- Если при установке мебели повреждена отделка жилого помещения или Ваше имущество, Вы вправе претендовать на возмещение нанесенного ущерба. Кроме неустойки и возмещения убытков потребитель вправе претендовать на компенсацию морального вреда, то есть потраченного времени, нервов, - компенсации своих физических и нравственных страданий.
- Помните, что любая задержка в сроках изготовления Вашей мебели - уже повод для беспокойства. Любые устные объяснения этой задержки менеджеров, типа - перенасыщенность фабрики заказами и т.п., это уже сигнал для тревоги.
- Не поддавайтесь на уговоры, действуйте сразу грамотно и переводите Ваши отношения на формальный уровень, предъявляя письменные претензии. Вам будут обязаны ответить тоже официально. И не забывайте - Вы уже заплатили и, значит, имеете право требовать точного выполнения обязательств со стороны исполнителя.
- Вооружившись знаниями о своих правах, потребитель застрахует себя от многих проблем. Исполнители, сталкиваясь с юридически грамотным потребителем со всеми необходимыми документами на руках, предпочитают не доводить дело до суда, а решать проблемы мирным путем.

Образец претензии, которым можно воспользоваться в случае нарушения ваших прав и образец искового заявления прилагаются.