

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



НА ЧТО НУЖНО
ОБРАЩАТЬ
ВНИМАНИЕ ПРИ
ПОКУПКЕ МЕБЕЛИ

При покупке мебели в магазинах люди имеют возможность ознакомиться с демонстрируемыми образцами, оценить материал, качество, удобство эксплуатации, размеры и т.д. Этот способ покупки называется продажей товаров по образцам и регулируется рядом нормативных документов – Гражданским кодексом Российской Федерации (ст. 497), Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-І «О защите прав потребителей» (далее Закон РФ от № 2300-І), а также Правилами продажи товаров по образцам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.1997 г. № 918 **«Об утверждении правил продажи товаров по образцам»**. При этом продавец обязан передать покупателю мебель, соответствующую образцу, представленному в месте продажи (магазине).

Покупателю следует иметь в виду, что он будет лишен возможности обменять или вернуть в течение 14 дней купленные качественные комплекты мебели и мебельные гарнитуры. Это ограничение установлено Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 **«Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»** (далее **Правила продажи отдельных видов товаров**).

Обменять или потребовать вернуть деньги можно только в случае приобретения единичного товара (диван, стол, кресло и т.д.), который не подошел по размеру, форме, габаритам, фасону, расцветке или комплектации.

Есть и другой вариант приобретения мебели – не по образцам, а дистанционным способом. Сегодня он очень распространен. Данный способ включает в себя покупку по каталогам, проспектам, буклетам, фотоснимкам, посредством почтовой связи, через

Интернет, телевидение, в общем, то, что **не предусматривает** возможность непосредственного ознакомления покупателя с образцом мебели.

Этот способ продажи регулируется Законом РФ от № 2300-I (ст. 26.1), а также Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612 «**Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом**».

В данном случае также ограничивается возможность вернуть или обменять **качественные комплекты мебели и мебельные гарнитуры**, которые не подошли покупателю по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Но потребитель имеет право на возврат или обмен единичного качественного товара (диван, стол, кресло и т.д.) в течение 7 дней, а если продавцом в письменном виде не был предоставлен документ, содержащий информацию о порядке и сроках возврата качественной мебели, срок продлевается до 3 месяцев.

При отказе покупателя от мебели продавец должен возвратить денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за вычетом расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования.

Условия договора на покупку мебели

При покупке мебели, независимо от способа ее приобретения, заключается договор в письменном виде, который должен содержать следующие условия.

1. Место нахождения (адрес), фирменное наименование изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей.

2. Подробное описание мебели (наименование, артикул, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара).

3. Сроки его исполнения (срок доставки (передачи), изготовления мебели).

4. Порядок оплаты (100% предоплата или частичная).

5. Место доставки мебели, указанное покупателем, а также стоимость доставки.

6. Условия о сборке и установке, их стоимость.

7. Ответственность продавца за нарушение условий договора.

8. Гарантийные обязательства (ремонт мебели).

Наряду с этими, в договор могут входить другие условия, которые покупатель посчитает необходимым включить в него.

На деле потребитель может столкнуться с ситуацией, когда продавец избегает подписания договора и ограничивается лишь чеком или иным финансовым документом. Закон это допускает, но отсутствие договора, в котором прописаны все условия его исполнения, может привести к негативным для покупателя последствиям.

Ключевые моменты составления договора

Помимо сведений, указанных в договоре, продавец обязан предоставить потребителю информацию о функциональном назначении мебели; материалах, из которых она изготовлена и которые использовались при ее отделке и т.д. В случае изготовления мебели на заказ при заключении договора важно наличие дизайн-проекта (эскиза) мебели, где описываются ее размеры и цветовая гамма в определенном помещении (конкретная комната, кухня).

При приобретении мебели возможно заключение договоров двух видов. Это договор купли-продажи мебели и договор на проектирование и изготовление мебели. Регулируются они различными нормами законов и иных нормативно-правовых актов и предполагают разную меру ответственности организации за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий этих договоров.

❶ Размер неустойки за нарушение срока передачи (доставки) мебели:

- договор купли-продажи предусматривает 0,5% за каждый день просрочки, но не более суммы предоплаты, внесенной за мебель;
- договор на изготовление мебели предусматривает 3% от стоимости работ по изготовлению мебели.

❷ Размер неустойки за нарушение срока замены мебели (повторного выполнения работы), срока возврата денежных средств, уплаченных за товар:

- договор купли-продажи предусматривает 1% от стоимости мебели за каждый день просрочки;

- договор на изготовление мебели предусматривает 3% от стоимости работ (от суммы договора) за каждый день просрочки, но не более этой суммы.

Таким образом, процент неустойки при изготовлении мебели больше, чем при покупке мебели по образцам. Следовательно, в договоре на изготовление мебели во избежание получения неустойки в меньшем размере должно быть написано «проектирование и изготовление мебели», а не «купля-продажа мебели».

Получение мебели

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливают, что сборка и доставка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не прописано в заключенном между сторонами договоре. В момент доставки мебели должен быть подписан акт приема-передачи мебели (акт о выполненных работах).

Если мебель доставили в разобранном виде, нужно осмотреть упаковку, проверить количество предметов и сверить с накладной. В случае, если потребитель намерен осуществлять сборку и установку своими силами, в присутствии сотрудников продавца необходимо вскрыть упаковку каждого предмета, детали, части комплекта.

При обнаружении в момент приемки недостатков в мебели (наличие царапин, несоответствие цвета, размера и т.д.), отсутствии отдельных частей и деталей мебельного комплекта стороны договора составляют акт, где описывают все выявленные при приемке недостатки. Иногда на этом же акте приема-передачи (акте выполненных работ) делают **соответствующую запись с указанием выявленных недостатков, претензий к качеству мебели, отсутствием отдельных частей и деталей.**

Если потребитель оказался в ситуации, когда ему была передана мебель с недостатками либо они возникли в период гарантийного срока, **нарушены** сроки замены (устранения недостатков), он должен направить в адрес продавца письменную претензию с указанием своих требований. При этом потребитель в соответствии с Законом РФ № 2300-1 (ст. 18) имеет право требовать безвозмездного устранения недостатков, уменьшения покупной цены мебели, расторжения договора, а также замены мебели в случае заключения договора купли-продажи и повторного выполнения работ, в случае заключения договора на изготовление мебели.

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

При этом Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах) для привлечения его в качестве государственного органа для дачи заключения по делу и участия в суде.

Адрес: г. Москва, Графский пер., 4/9

тел.: 8 (495) 785-37-41

e-mail: uprav@77.rospotrebnadzor.ru

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей

**ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ
В ГОРОДЕ МОСКВЕ»**

Адрес: 129626, г. Москва, Графский пер.,

д. 4/9

тел.: 8 (495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru

<http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

пон.-пятн. с 9-00 до 17-30