

## ПАМЯТКА ПОКУПАТЕЛЮ (ЗАКАЗЧИКУ) МЕБЕЛИ



ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области»  
Отдел защиты прав потребителей

---

Белгород 2012 г.



Посещая мебельные салоны и магазины, не перестаешь удивляться разнообразию и количеству представленной мебели. Еще больший ассортимент товаров продавцы предлагают при помощи каталогов. Чего только в них нет - от простых отечественных товаров до эксклюзивных - с различных уголков планеты. А если и эти товары не подходят, Вам пообещают изготовить мебель с учетом индивидуальных потребностей и пожеланий. Казалось бы, ну разве можно в этом «мире мебели»

совершить покупку, которая принесет разочарования и неприятности. Однако, как показывает практика, все больше потребителей обращаются с жалобами на производителей и продавцов мебели.

Застраховать себя от многих проблем потребитель может, вооружившись знаниями в области защиты прав потребителей. Продавцы (изготовители), исполнители услуг сталкиваясь с юридически грамотным потребителем, имеющим все необходимые документы, предпочитают не доводить дело до суда, а решать конфликт мирным путем.

Разобраться и понять тонкости и возможные последствия заключаемых Вами договоров на приобретение (изготовление) мебели поможет данная памятка. Необходимо четко понимать, что **купля продажа мебели и изготовление мебели на заказ имеют под собой совершенно разную правовую базу.**

### **Купля продажа мебели**

Договор купли продажи мебели считается заключенным с момента выдачи Вам кассового (товарного) чека либо иного документа, подтверждающего факт покупки.

Доставка, подъём, а также установка и сборка мебели, являются **дополнительными услугами**, и могут оказываться продавцом безвозмездно или за отдельную плату. Совершить сборку мебели потребитель может самостоятельно - ведь все изделия должны снабжаться простой и понятной инструкцией по сборке. Однако, если у Вас отсутствуют необходимые навыки, рекомендуем воспользоваться услугами специализированных организаций, поскольку все недостатки и повреждения, возникшие при неграмотно выполненной самостоятельной сборке мебели, не подлежат устранению в порядке гарантии фабрик-изготовителей.

При получении товара (как в магазине, так и на дому) не пренебрегайте проверкой приобретенных изделий мебели на предмет их комплектности и наличия внешних дефектов. Не забудьте спросить у продавца сертификат или паспорт изделий, а также инструкцию по сборке. Проверку рекомендуется осуществлять, вскрывая упаковку всех принимаемых предметов. Осмотрите в первую очередь лицевые панели, зеркала, стеклянные поверхности и т.п. с целью обнаружения царапин, сколов, вмятин, проверьте и наличие фурнитуры.

Нарушения, допускаемые продавцами, можно разделить на две группы - по срокам передачи товара и по качеству мебели.

Договор купли-продажи должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

В соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей» в случае, если продавец, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара и **неустойку (пени) в размере 0,5 % суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки.**

В случае если Вами обнаружены недостатки в приобретенной мебели, ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает право предъявить следующие требования:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

Указанные требования должны быть выполнены продавцом в срок 7 дней, при проведении проверки качества – 20 дней, в случае отсутствия необходимого для замены товара - в течение месяца;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;

Данные требования подлежат исполнению в срок 10 дней;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Срок устранения недостатков товара определяется в письменной форме соглашением сторон; недостатки должны быть устранены в минимальный срок, но не более 45 дней.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества, **а за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя в установленный срок за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1 % цены товара.**

Важно помнить, что вышеперечисленные требования потребитель вправе предъявить в отношении недостатков товара, если они обнаружены **в течение гарантийного срока.** В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, **потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) вышеуказанные требования, если докажет,** что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей" **доставка крупногабаритного товара (мебели) весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю** осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) в месте жительства (нахождения) покупателя, доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться самим потребителем. При этом продавец (изготовитель), обязан возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Кроме того, важно знать, что бытовая мебель (мебельные гарнитуры и комплекты) включена в **Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену** на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона или расцветки. Иными словами, если в купленном гарнитуре или комплекте нет никаких недостатков, но он просто не подошел Вам по размерам, форме, габаритам, фасону, расцветке или комплектации, продавец не обязан обменивать такую мебель на аналогичные товары, но с другими характеристиками. Однако Закон не запрещает продавцу выполнить это требование покупателя на основании договоренности с ним.

### **Изготовление мебели на заказ**

Зачастую потребителю необходима мебель, имеющая индивидуальные характеристики. В этом случае изготовление мебели на заказ удобно и выгодно, но и тут могут возникнуть проблемы.



Главным документом в случае возникновения спора между потребителем и исполнителем является договор.

К его подписанию нужно отнестись серьезно: прочтите внимательно текст, проверьте приложения к договору, описания и чертежи мебели.

В договоре обязательно должны быть указаны:

- дата заключения договора,
- полное фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-изготовителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации),
- вид и перечень работ (изготовление, доставка, сборка),

- подробная информация об изготавливаемой мебели (полное наименование, количество предметов в комплекте, размеры, цвет, используемые материалы, фурнитура),
- сроки выполнения работ,
- гарантийные обязательства,
- стоимость работ.

**Оплата согласованной суммы обязательно подтверждается платёжным документом, иначе факт внесения платежа будет трудно доказать.**

В случае, если по каким либо основаниям потребитель хочет отменить заказ, он вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время **при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.**

Нарушения, допускаемые исполнителями, можно разделить на две группы - по срокам выполнения работ и по качеству выполненной работы.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель, **в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ** по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполненные работы;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы;

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги), **а также уплаты неустойки (пени) в размере 3% от цены работы за каждый день просрочки.**

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель, **при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)** по своему выбору вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы. Требование подлежит исполнению в разумный срок, назначенный потребителем.
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы. Претензия с указанным требованием должна быть рассмотрена в 10-дневный срок.
- повторного выполнения работы. Данное требование подлежит удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены **существенные недостатки** или если недостатки не были устранены исполнителем в установленный срок. Такое требование подлежит удовлетворению в 10-дневный срок.

**За невыполнение указанных требований в установленные сроки, потребитель вправе предъявить требование о выплате неустойки (пени) в размере 3 % от цены работы за каждый день просрочки.**

*Если Вы предполагаете, что Ваши права потребителя нарушены,  
Вы можете обратиться для консультирования  
в отдел защиты прав потребителей  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области» по адресу:  
г. Белгород, ул. Губкина, 48, каб. 323  
тел. 8(4722)51- 98 - 72*