

Права потребителя при приобретении мебели на заказ.

Приобретение мебели на заказ – одна из крупных покупок, которую мы совершаем всего несколько раз в жизни. И, конечно же, хочется, чтобы приобретенная мебель радовала своим качеством и служила долгие годы. Бракованная мебель – распространенная проблема. Что же делать, если доставили мебель с браком?

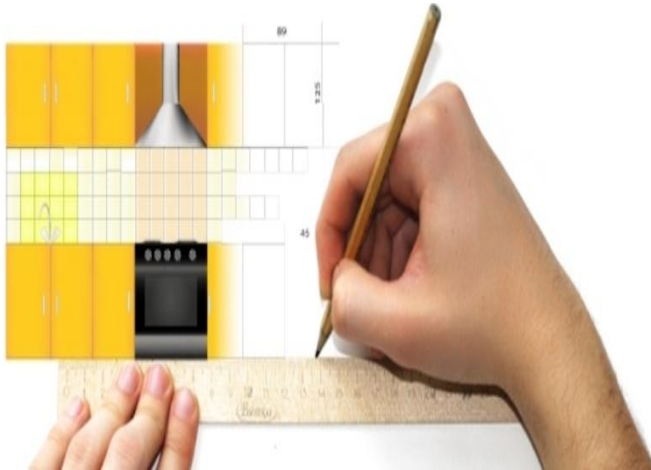
К сожалению, часто бывает, что в процессе изготовления мебели возникают некоторые нежелательные проблемы, такие как:

- нарушение сроков изготовления;
- плохое качество мебели, в том числе, связанное с допущенными замечательными недостатками в работе;
- нарушение сроков установки.

Договор на изготовление мебели.

Как правило, продавец не является ее изготовителем, а лишь пересылает заказ на производство и далее осуществляет доставку и установку мебели заказчику.

При заключении договора необходимо обратить внимание на следующее:



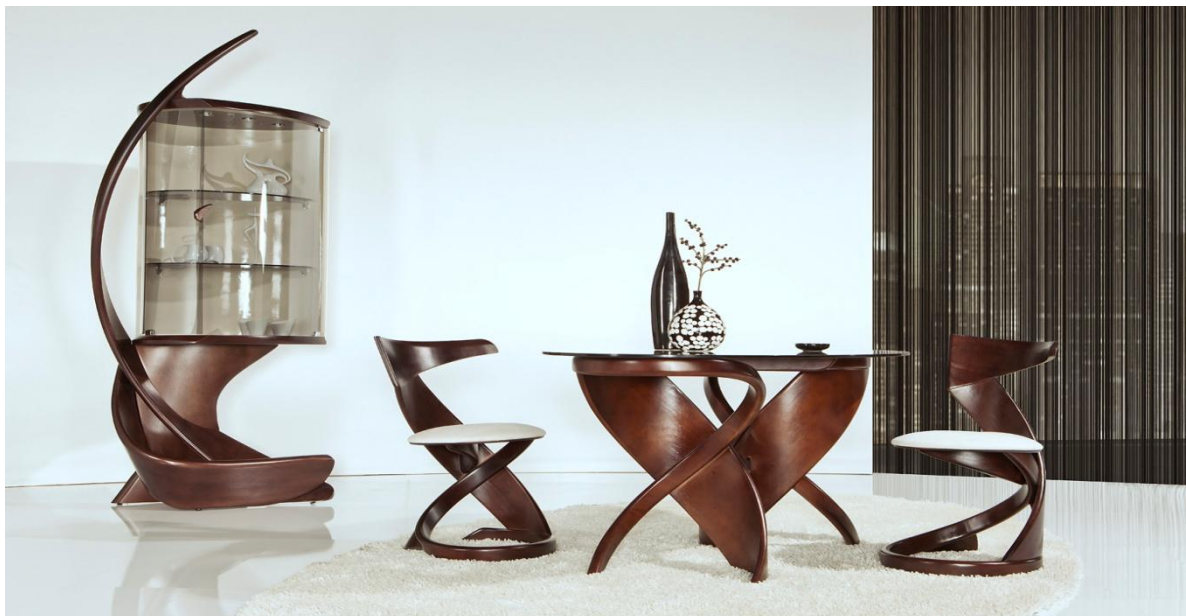
- договор должен иметь название «на выполнение работ», «на изготовление мебели». Данный момент играет определяющую роль в том случае, если продавец (исполнитель, изготовитель) нарушит обозначенные в договоре сроки доставки, либо в изготовленной мебели будут обнаружены недостатки;

- уделите внимание цене. Она может указываться за каждую, отдельно предоставленную услугу (изготовление, доставка, сборка) или за весь заказ целиком;

- кроме того, в договоре должны быть обязательно прописаны сроки окончания работ, возможные способы оплаты, гарантии, которые обязуется выполнить компания-изготовитель.

Можно ли отказаться от мебели и как ее вернуть продавцу в магазин?





Потребитель вправе отказаться от договора на изготовление мебели и потребовать возврата уплаченной за нее денежной суммы в том случае, если недостатки являются существенными, то есть являются неустранимыми, либо проявляются вновь после их устранения, либо не могут быть устранены без соразмерных временных или денежных затрат (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если же недостатки не являются существенными, то Вы вправе потребовать устранения таких недостатков (ст. 29 Закона). При этом в претензии на качество мебели необходимо самостоятельно установить срок, в который недостатки должны быть устранены, либо согласовать такой срок с исполнителем. Такой срок должен отвечать требованию разумности, то есть, как минимум быть сроком, который объективно необходим для устранения конкретных недостатков, с учетом обычно применяемого способа (ст. 30 Закона).

В случае, если вы по какой то причине передумали приобретать мебель у конкретного продавца – узнали негативные отзывы о продавце или изготовителе, или просто нашли, где заказать такую же мебель подешевле, потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возврата уплаченной денежной суммы. В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора на изготовление мебели в любой момент, компенсировав исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением договора.



Самая распространенная проблема, связанная с изготовлением мебели на заказ – это плохое качество. В данном случае имеет значение, какого рода недостатки имеют место. Являются ли обнаруженные недостатки устранимыми и какие временные и стоимостные затраты требует их устранение. Определить перечень недостатков, оценить их на предмет существенности, сделать оценку стоимости их устранения, а также ответить на другие вопросы можно проводя независимую товароведческую экспертизу. В соответствии с ч. 2 ст. 45 Закона общественные объединения потребителей для осуществления своих

уставных целей вправе, проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них.

При возникновении претензий со стороны покупателя к качеству изготовленной мебели все требования, которые Вы предъявляете продавцу, лучше предъявлять в письменном виде, чтобы обеспечить себя на будущее доказательствами того, что Вы такие требования предъявили. Претензию необходимо написать в двух одинаковых экземплярах: один из которых вручить уполномоченному представителю мебельной фирмы, а на втором поставить отметку о получении, дату вручения, подпись с расшифровкой и указанием должности уполномоченного лица либо иного его отношения к организации (предпринимателю) – продавцу мебели. В соответствие со ст. 22 Закона претензия должна быть рассмотрена в течение десяти дней.



Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Бузулукского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».