

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЮ

### Договорные тонкости

По закону вы, как покупатель, при оформлении заказа, имеете право на получение достоверной и полной информации о производителе товара: название, адрес, государственная регистрация, режим работы, производимые товары с описанием их свойств, цен, гарантии, правил ухода и эксплуатации, условий приобретения и т. д. Всегда следите за тем, чтобы предлагаемый вам товар полностью соответствовал заявленному описанию; уточняйте размер, форму, цвет, внешний вид, комплектацию, особенно, если приобретаете мебель дистанционно.

Итак, вы в мебельном салоне. Насмотрели великолепный кухонный гарнитур и прелестный шкаф-купе в прихожую. И цены подходящие, и менеджеры обходительные, в общем, вас устраивает абсолютно все и вы готовы к покупке. Менеджер несет вам стандартный бланк договора, предлагает кофе... Стоп! С этого момента вы берете себя в руки и не обращаете внимание ни на красивую мебель вокруг, ни на улыбчивый персонал, ни на ароматный кофе. Ваша задача – внимательно изучить договор. Именно этот документ расскажет всю правду о том, что вы приобретаете – качественный товар с гарантией от уважаемого производителя или кота в мешке.

Если вы выразили намерение приобрести понравившийся товар, причем не важно каким способом – по образцам в магазине, по каталогам и др., то в обязанности продавца, которые, кстати, закреплены законодательно (Постановление Правительства РФ №929 от 7 декабря 2000 г.), входит заключение договора с вами, как с покупателем. Даже если вы приобретаете мебель из торгового зала (обычно продавцы про договор даже не упоминают, а выдают лишь чек), то заключение договора желательно, дабы исключить возможные негативные последствия покупки.

#### **В договоре должно быть:**

**Перечислим по пунктам те позиции, что обязательно должны быть указаны в договоре при покупке мебели на заказ:**

- 1. наименование договора («Договор на изготовление шкафа-купе по индивидуальному проекту» и т. д.);**
- 2. стороны, заключающие договор с указанием названия и точного адреса продавца-исполнителя заказа.  
Если продавец не изготавливает товар и не доставляет его, то он должен указать в договоре названия и адреса тех предприятий-партнеров, которые окажут эти услуги покупателю;**
- 3. сроки выполнения, расчета с исполнителем заказа, сборки, монтажа;**
- 4. обязанности сторон и штрафные санкции;**

Позже к договору прилагают согласованный дизайн-проект или описание покупаемого предмета мебели. Если окажется, что мебель не соответствует описанию, указанному в договоре, вы можете вернуть ее, подав претензию.

## Сроки

**Очень важный момент составления любого договора – четкое указание сроков:** изготовления, доставки, сборки, устранения недостатков, замены брака, удовлетворения претензий и пр. Важно, сроки должен соблюдать не только продавец, но и покупатель: вы обязаны вовремя оплатить товар и принять его. В договоре может быть указана определенная пеня за каждый день хранения товара на складе. Причем сумма пени законом не регулируется и может быть назначена продавцом в произвольном порядке.

## Доставка мебели

**Чаще всего на мебельные компании жалуются из-за срывов сроков доставки мебели.** Конфликт разрешится в пользу покупателя (выплата неустойки) быстрее в том случае, если имеется договор с указанием заявленных сроков доставки. Неустойка в размере 3% от стоимости за каждый последующий день просрочки, но не превышающей стоимость заказа, выплачивается продавцом в том случае, если доставку мебели осуществили позднее указанных в договоре сроков. Это право потребителя прописано в Законе «О защите прав потребителей» в ст. 28. Кстати, иногда продавец выплачивает неустойку, занизив процент, что, конечно же, незаконно.

## Гарантийные сроки

**Вы должны знать, что законодательно установлен гарантийный срок в 18 месяцев (со дня получения заказа)** на изготовленную по индивидуальному проекту бытовую мебель. В целом же, на различные виды мебели предусмотрены гарантийные сроки от 12 до 18 месяцев со дня продажи. Продавец нарушает ваши права как покупателя в том случае, если занижает срок гарантии и отказывается удовлетворять ваши претензии.

## Устранение недостатков

**За ненадлежащее либо несвоевременное устранение недостатков Продавцом предусмотрены штрафные санкции,** которые также, в идеале, должны быть указаны в договоре.

## Транспортировка и монтаж

**Могут быть осуществлены и вашими собственными силами, что, тем не менее, должно быть отображено в договоре.** В этом случае Продавец не будет нести никакой ответственности, если при транспортировке и сборке мебели с ней что-то произойдет. Но! Есть один нюанс: вам должны предоставить подробную инструкцию по сборке купленной мебели со всеми схемами монтажа, а также инструкции по уходу и эксплуатации. Если вас не снабдили перечисленными документами, а при сборке мебели произошло ее повреждение, то вы имеете полное право предъявить продавцу претензии в связи с тем, что было нарушено ваше право на получение полной информации о приобретаемом товаре.

**Если вы не желаете самостоятельно транспортировать и собирать мебель, то можете воспользоваться услугами компаний, предлагающих эти услуги и заключить с ними соответствующий договор.** В том случае, если во время транспортировки или монтажа произойдет повреждение мебели, вы, имея на руках этот документ, сможете предъявить претензии.

Если в договоре не перечислены какие-либо пункты, гарантирующие ваши права, ищите примечание, в котором говорится, что Продавец несет ответственность согласно ст. 22, 23, 29 Закона «О защите прав потребителей».

## **Претензии**

Претензия может быть составлена в случае задержки выполнения или доставки заказа, либо по факту обнаружения существенных недостатков в готовой мебели. Ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что в таком случае вы имеете право вернуть мебель с недостатками и требовать возврата денег; бесплатного устранения недостатков; изготовления новой мебели за счет продавца; либо соразмерного уменьшения цены мебели. Причем все вышеперечисленные требования никоим образом не освобождают продавца от уплаты неустойки в размере 3% от стоимости.

Вашу претензию в письменном виде должен принять сотрудник магазина: сделать копию и поставить отметку о том, что он ее принял. Таким образом, продавец удостоверяет, что осведомлен о ваших требованиях. Теперь ваша претензия должна быть удовлетворена в течение 10 рабочих дней с даты ее принятия согласно Закону «О защите прав потребителей» (ст. 22). В противном случае вы вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и потребовать возврата денег за мебель. Если и после этого никакой реакции со стороны продавца – подавайте исковое заявление в суд.

**При возникновении различных конфликтов с продавцом общайтесь исключительно с помощью переписки, чтобы в случае судебных разбирательств вы могли предоставить необходимые письменные доказательства.**