

## **Права потребителей при изготовлении мебели на заказ**

Мебель — покупка дорогостоящая, и будет служить вам много лет. Чтобы вас не постигло разочарование от неудачной покупки, нужно знать, как правильно выбирать мебель, а также как защитить свои права потребителя, если они нарушены.

Отношения, возникающие между исполнителями и гражданами-потребителями при покупке мебели, регулируются:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ),
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1).

При оформлении заказов на мебель покупатель (заказчик) заключает договор подряда с исполнителем.

**Поэтому, при покупке мебели независимо от способа ее приобретения должен заключаться договор в письменной форме, содержащий 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)
3. Цена товара.
4. Сроки (срок доставки (передачи)).
5. Порядок оплаты (100% предоплата или частичная).
6. Место доставки мебели, указанное покупателем, а также стоимость доставки.
7. Условия о сборке и установке, их стоимость.
8. Ответственность продавца за нарушение условий договора.
9. Гарантийные обязательства (ремонт мебели).

**Кроме договора изготовитель (исполнитель) должен выдать следующие документы:**

- Лист замеров. Если вы заказываете комплект мебели по индивидуальному заказу, к потребителю на дом должен приехать замерщик. Все измерения он должен проводить в присутствии заказчика. Лист замеров подписывается обеими сторонами.
- Дизайн-проект составляется на основе листа замеров и также подписывается обеими сторонами.
- Спецификация с полным перечнем элементов, их стоимостью и артикулами.
- Кассовые (товарные) чеки на оплату товара.
- Договор на сборку и монтаж мебели.
- Инструкция по эксплуатации и сборке мебели.

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 замерщиком недостатками в работе;
- нарушение сроков установки.

**Можно ли отказаться от мебели в этом случае? Рассмотрим все варианты.**

1. В соответствии со ст. 27 Закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (Далее – Закон «О защите прав потребителей») исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный договором о выполнении работ (оказании услуг).

В случае нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) на основании ст. 28 Закона потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок (при этом новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре);

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Также в случае нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) потребитель имеет право на неустойку в размере 3% цены выполнения работ (оказания услуг).

2. При обнаружении недостатков выполненной работы по изготовлению мебели потребитель вправе по своему выбору в соответствии со ст. 29 Закона потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Согласно ст. 30 Закона недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора по причине нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) или в связи с выявлением недостатков, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (ст. 31 Закона).

В соответствии со ст.32 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В случае принятия решения о расторжении договора на изготовление мебели, потребителю необходимо письменно обратиться к исполнителю услуг (работ) и предъявить соответствующие требования.

Для предъявления любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями.

Подать претензию можно несколькими способами: вручить лично, отправить по почте.

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.