

Покупка мебели — серьезное приобретение, которое обычно совершается на долгие годы. Чтобы избежать неприятных ситуаций, важно знать свои права, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей».

Если мебель не подошла

Покупатель вправе обменять мебель надлежащего качества, если она не подошла по форме, размеру, габаритам, фасону, расцветке или комплектации. Сделать это можно в течение 14 дней, не считая дня покупки.

Обмен возможен при соблюдении нескольких условий:

- мебель не использовалась;
- сохранены товарный вид, потребительские свойства и фабричные ярлыки;
- мебель не относится к мебельным гарнитурам или комплектам, состоящим из нескольких изделий.

Если подходящего товара для обмена нет в наличии, покупатель может отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата денег. Продавец обязан вернуть уплаченную сумму в течение трех дней после возврата товара.

Покупка мебели через интернет

При дистанционной покупке потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после получения — в течение семи дней.

Исключение составляет мебель, изготовленная по индивидуальному заказу. Вернуть или обменять качественное изделие, выполненное по индивидуальным размерам и требованиям покупателя, нельзя.

При возврате мебели, приобретенной дистанционно, продавец обязан вернуть деньги не позднее чем через 10 дней с момента получения требования. При этом он вправе удержать расходы на доставку возвращенного товара.

Что проверить при получении мебели

Если мебель доставили в разобранном виде, до подписания документов необходимо:

- внимательно осмотреть упаковку;
- проверить количество упаковок и комплектующих;
- сверить комплектацию с накладной;
- убедиться в отсутствии повреждений, царапин и других дефектов.

При обнаружении недостатков следует составить акт приемки с подробным описанием всех выявленных дефектов.

Если обнаружены недостатки

Если в течение гарантийного срока выявлены производственные недостатки, которые не были оговорены продавцом, потребитель вправе по своему выбору:

- потребовать замены на аналогичный товар;
- заменить мебель на другую модель с перерасчетом стоимости;
- потребовать соразмерного уменьшения цены;
- потребовать бесплатного устранения недостатков либо возмещения расходов на их устранение;
- отказаться от договора и вернуть уплаченные денежные средства.

Продавец обязан принять товар и при необходимости провести проверку качества. Если между сторонами возникнет спор о причинах появления недостатков, продавец за свой

счет организует экспертизу. Потребитель вправе присутствовать при ее проведении и, при несогласии с результатами, оспорить заключение в судебном порядке.

Если экспертиза подтвердит производственный брак, требования покупателя подлежат удовлетворению. Если же будет установлено, что недостатки возникли вследствие неправильной эксплуатации, расходы на проведение экспертизы может быть обязан возместить потребитель.

Если нарушены сроки доставки

Когда мебель оплачена заранее, но не передана покупателю в срок, потребитель вправе потребовать:

- передачи товара в новый установленный срок;
- возврата внесенной предоплаты.

Кроме того, можно потребовать полного возмещения причиненных убытков. За каждый день просрочки продавец обязан выплатить неустойку в размере 0,5% суммы предварительной оплаты. Общий размер неустойки не может превышать сумму внесенной предоплаты.

Если продавец докажет, что нарушение срока произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине покупателя, ответственность не наступает.

Как защитить свои права

Для предъявления требований необходимо направить продавцу письменную претензию в двух экземплярах, приложив копии кассового или товарного чека и других подтверждающих документов. Один экземпляр передается продавцу лично с отметкой о получении либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если урегулировать спор в претензионном порядке не удалось, потребитель вправе обратиться в суд за защитой своих прав.

Совет: перед покупкой внимательно изучайте документы на мебель, проверяйте комплектность товара при получении и обязательно сохраняйте чеки и договор — они помогут защитить ваши права при возникновении спорной ситуации.