не получил удовлетворения своего требования, то он должен за свой счёт провести экспертизу качества данной мебели.

          Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к Продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с чётко сформулированными требованиями. Рекомендуем приложить к претензии копии кассового, товарного чеков и гарантийного талона. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остаётся у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо направить по почте, заказным письмом с уведомлением о вручении.

          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.

***Информация подготовлена с использованием открытых Интернет-ресурсов***

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

******

**На данном портале размещено:**

* нормативная правовая база в сфере защите прав потребителей;
* сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям;
* результаты проверок,
* решения судов по делам в сфере защиты прав потребителей;
* новости в сфере защиты прав потребителей;
* тематические памятки по защите прав потребителей и обучающие видеоролики;
* образцы претензий и исковых заявлений;
* ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ, где можно задать интересующий вопрос;
* ВЕРСИЯ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ.

**Телефон Консультационного центра по защите прав потребителей: 8 (4112) 446158 ( с 09:00 ч. до 17:15 часов, кроме субботы и воскресенья, с перерывом с 13:00 ч. до 14:00 ч.) zpp@fbuz14.ru**

**Единый консультационный центр:**

**8 800 555 49 43  (круглосуточно и без выходных дней)**

****

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС (Я)»**

**Отдел защиты прав потребителей**



**Памятка. Особенности продажи-возврата мебели**

**г. Якутск**

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г №2453 «Правил продажи отдельных видов товаров», мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты), если она надлежащего качества, не подлежит возврату и обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, расцветки или комплектации. В связи с чем, нужно рассчитать все за и против.

         В магазине покупатель имеет право, согласно ст. 10 Закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Правил продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г №2453) получить у продавца своевременно в наглядной и доступной форме необходимую и достоверную информацию о предлагаемой к продаже мебели и ее изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора. Данная информация доводится до сведения в технической документации, прилагаемой к мебели, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

п  65. При продаже мебели сборка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не установлено соглашением сторон.

п 66. В случае если кассовый чек на мебель, электронный или иной документ, подтверждающий оплату такого товара, не содержит наименование товара и продавца, артикул и (или) модель, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цену каждого предмета, общую стоимость набора мебели, вид обивочного материала, вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Информация о мебели в обязательном порядке должна содержать: наименование товара; фирменное наименование и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара; обозначение стандартов, обязательным требованием которых должен соответствовать товар; сведения об основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара; гарантийный срок (на усмотрения продавца); срок службы; цену и условия приобретения товара; маркировку товара в установленном порядке знаком соответствия.

         Покупая мебель, покупатель должен учитывать, что доставка мебели осуществляется на усмотрение продавца либо бесплатно, либо по дополнительно заключаемому договору поставки, за определенную плату.

         Иная ситуация складывается при заключении в магазине договора розничной купли-продажи, который заключается на основании ознакомления покупателя с описанием мебели посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) либо образцом товара (дистанционный способ продажи). Договор должен быть заключен в письменной форме, в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. При заключении такого рода договора особое внимание необходимо уделить изучению его условий, таким как доставка, сборка и монтаж, чьими силами должны быть исполнены, в какие сроки.

          Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о мебели, а так же информация о порядке и сроках ее возврата. Потребитель вправе отказаться от мебели в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней. В случае, если информация о порядке и сроках возврата мебели не была предоставлена в письменной форме в момент доставки мебели, потребитель вправе отказаться от мебели в течение трех месяцев с момента ее передачи. Возврат мебели надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки.

         При отказе потребителя от мебели продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенной мебели, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

         Так же потребитель может заключить договор выполнения работ (оказания услуг) по изготовлению мебели по индивидуальному заказу (например, по размерам). Потребитель должен знать, что в договоре должен быть четко оговорен между сторонами срок окончания выполнения данных работ. Как и указано выше, в письменной форме оговорите условия сборки и монтажа. В случае нарушения срока окончания выполнения работ по изготовлению мебели, согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 , исполнитель работ (услуг) уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги) (или общей цены заказа – стоимости мебели, если цена выполнения работы (оказания услуги) договором не определена). Причем, договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

         Если в мебели обнаружены недостатки:

         В соответствии со ст. 18 Закона потребитель, в случае обнаружения недостатков в товаре (если они не были оговорены продавцом) по своему выбору вправе предъявить продавцу одно из следующих требований:

-замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

-замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим -перерасчётом покупной цены;

-соразмерного уменьшения покупной цены;

-незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или -возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

-расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

По общему правилу, данные требования можно предъявить, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока.

          В этом случае Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара.

          Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, Продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

          Если экспертиза установит, что недостатки мебели являются производственными, Продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование (например, заменить товар).

          Если экспертиза установит, что недостатки мебели являются эксплуатационными, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение. Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

          Установление гарантийного срока изготовителем (исполнителем) является его правом, а не обязанностью.

 Если гарантийный срок не был установлен или уже истек (но с момента покупки не прошло двух лет), то потребитель не лишается права предъявить одно из указанных выше требований. Отличие состоит в том, что бремя доказывания того, что недостатки в мебели являются производственными, лежит на потребителе. То есть, если потребитель при обращении к продавцу