

УТРОМ – ДЕНЬГИ, ВЕЧЕРОМ – СТУЛЬЯ

Мебельный брак

Представьте: вы переехали в новую квартиру или сделали ремонт в старой, а потом на сэкономленные средства решили обновить мебель. И хотя шиковать у вас не было возможности, вы все же выбрали приятный комплект – скромненький, но со вкусом. Собирали его, конечно, сами – опять же в целях экономии. Но каково же было удивление, когда при сборке обнаружилось, что мебель некачественная. «Неужели придется самим исправлять все эти перекосы и недоделки?» – с грустью думаете вы.

На самом деле вы не только не обязаны это делать, но можете получить приличную компенсацию за мебельный брак. Давайте полистаем Закон о защите прав потребителей и попробуем разобраться, на что вы имеете право.

Чаще всего некачественная мебель достается покупателям от сетевых магазинов, когда там действуют акции: к примеру, обещают солидные скидки при покупке трех предметов мебели. Конечно, новоселам это выгодно и удобно, ведь можно сразу заказать и диван, и комод, и стеллажи, и тумбочки.

Большинство крупных магазинов предлагают услуги не только по доставке, но и по сборке мебели. Но люди обычно стараются сэкономить и заказывают только ту сборку, которая является сложной и при этом бесплатной из-за большой суммы покупки. Поэтому чаще всего людям доставляют и собирают бесплатно большие диваны. А с комодами, тумбочками и кроватями многие решают справиться сами.

Итак: вам вовремя доставили и собрали диван, а на следующий день вы принялись за сборку всего остального...

Что с кроватью?

Провозились с кроватью весь день, но в итоге ничего не получилось. Долго думали: «Почему так?», смотрели на собранные элементы и недоумевали: реечное основание не влезает в короб кровати.

Что следует сделать? Прежде всего позвонить в мебельную компанию. Скорее всего, сотрудники будут в течение нескольких минут переключать вас туда-сюда в надежде, что вам надоест ожидание, и, скорее всего, ничем не помогут. В таком случае не поленитесь сделать фотографии кровати, взять инструкцию и отправиться в магазин.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей к вам домой обязаны отправить представителя на осмотр мебели. Такое происходит сплошь и рядом: когда короб у кровати принадлежит одной модели (которую давно сняли с производства), а реечное основание — от другой, более новой версии. Представитель обязан не только пообещать замену такой псевдо-кровати, но в подтверждение своего обещания оставить акт осмотра.

Семь прав, которые есть у покупателя при возврате или обмене товара

Давайте немного отвлечемся от мебели и рассмотрим права, которыми обладает покупатель. Главное — помните: если вы купили в магазине вещь, а она оказалась некачественной, ее можно вернуть и забрать деньги, иногда даже через год или два.

Во-первых, товар с недостатками можно обменять на новый — такой же без доплаты или на другой с перерасчетом цены: по гарантии, в течение срока годности или в течение двух лет после покупки. Если чека нет, это не повод для отказа.

Во-вторых, бывает так, что замены товару в магазине нет или она вам не подходит: тогда можно требовать сделать скидку и вернуть вам разницу. Если о сумме договориться не получится, остается вариант с возвратом всех денег.

В-третьих, еще один способ разобраться с некачественным товаром — потребовать ремонт за счет магазина. Максимальный срок ремонта — 45 дней с даты обращения. На время ремонта предоставляют замену, если товара нет в особом перечне.

В-четвертых, можно не просить о ремонте, замене или скидке, а сразу потребовать вернуть деньги. Претензию

надо успеть подать в течение гарантийного срока, срока годности или двух лет, если товар не технически сложный. Деньги должны вернуть за 10 дней.

В-пятых, если непонятно, когда появились недостатки, проводят экспертизу: ее сначала оплачивает магазин. Сроки зависят от ваших требований, а решение можно оспорить. Если вины покупателя нет, платить не придется.

В-шестых, для технически сложных товаров есть свои условия: если обнаружился брак, а 15 дней после покупки уже прошли, вернуть товар можно в некоторых случаях: например, когда ремонт не сделали за 45 дней.

В-седьмых, некоторые продавцы отказывают в возврате денег или ремонте, и это – повод письменно потребовать больше денег: возместить убытки и причиненный вред, выплатить неустойку – 1% в день и штраф 50% сверху, если дело дойдет до суда.

Странный комод

А теперь продолжим собирать вашу новую мебель. Допустим, вас порадовала скорость сборки стеллажа и тумбочек. Но вот комод... почему-то никак не получается собрать: то внутри не встают ровно направляющие, то выпадают ящики. Вы бьетесь над несчастным комодом несколько часов, однако сделать его ровным и красивым, как в рекламных буклетах магазина, никак не удается.

Как вы, видимо, догадались, снова придется фотографировать уродливое создание и идти в магазин, где одним из популярных вопросов менеджера будет: «А кто собирал комод?». Скорее всего, когда вы ответите, что собирали сами, менеджер многозначительно нахмурится и сообщит, что при самостоятельной сборке гарантия на товар не распространяется. Стало быть, виноваты вы сами, и помогать вам никто не обязан. Увы, большинство покупателей, не знакомых со своими правами, после таких заявлений просто идут покупать новый комод в другом магазине. Но, если вы готовы отстаивать свои интересы, есть другие возможности. И начать следует с оформления претензии к магазину.

Как оформить претензию

В претензии следует подробно описать дефекты мебели, свои муки при сборке и общении с компанией и ее менеджерами. В конце претензии смело ссылайтесь на Закон о защите прав потребителей (часть 1 статьи 18 и часть 1 статьи 21) и выставляйте несколько требований.

Первое: заменить кровать и комод. По закону потребитель вправе потребовать заменить товар на такой же, если обнаружит в нем недостатки, которые не описал продавец. В течение 7 дней со дня предъявления такого требования продавец обязан заменить некачественный товар на новый. К примеру, вы можете потребовать замену комода и кровати на товары этой же марки, модели, цвета и размеров в течение 7 календарных дней с момента подачи претензии.

Второе: на основании части 7 статьи 18 того же Закона у вас должны забрать некачественные товары и доставить новые за счет продавца. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены или возврата потребителю осуществляется силами и за счет продавца. Кровать и комод — крупногабаритные товары, и их вес составляет более 5 кг, поэтому вы смело можете просить обмен мебели на новую за счет магазина.

Третье: вы вправе рассчитывать на компенсацию морального вреда. По статье 15 Закона можно взыскать моральный вред, потому что продавец нарушил права потребителя. Вы можете потребовать выплаты компенсации морального вреда в течение 7 дней с момента подачи претензии — к примеру, в размере 10 тысяч рублей. При этом подробно опишите в претензии, как своими действиями продавец причинил вам физические и нравственные страдания. Допустим, можно написать, что, купив новую кровать, вы немедленно выбросили старую, потому что ее некуда было ставить. Потом, когда новую невозможно было собрать, вам было не на чем спать, и вы спали на матрасе на полу, в результате чего простудились и утратили на некоторое время трудоспособность. Также следует описать, что в доме был постоянный беспорядок из-за отсутствия качественной мебели. В комод вы не могли сложить вещи, ведь

ящики в нем болтались и заедали. Поэтому вы нервничали каждый раз, когда приходили домой, потому что не могли навести дома порядок и уют. Такие моральные страдания вполне могут быть оценены в 10 тысяч рублей.

Претензию необходимо отнести в магазин и дополнительно отправить ее почтой заказным письмом с уведомлением о вручении на официальный адрес магазина. К претензии надо приложить фотографии кровати и комода. Уверяю вас: на такие действия магазин отреагирует очень быстро, свяжется с вами, пришлет мастера по разбору дефектной мебели и согласует с вами дату, когда привезут новую.

Но допустим, что на историю с кроватью магазин согласился, а вот насчет комода стал категорически возражать, ссылаясь на вашу самостоятельную сборку. Что делать дальше? Не стоит доказывать менеджеру свою позицию и объяснять ему суть Закона о защите прав потребителей. Дождитесь, пока кровать заменят, а потом напишите вторую претензию.

Еще одна претензия в адрес продавца

В ней снова следует выдвинуть требования.

Первое: вернуть деньги за комод в полном объеме. Ведь, изучив текст договора купли-продажи, вы вряд ли найдете в нем указания на то, что собирать мебель обязательно должны мастера магазина. И, значит, продавец ссылается на то, чего на самом деле нет. Кроме того, такая позиция противоречит Закону о защите прав потребителей. Ведь менеджер говорил, что гарантия на товар снимается в случае самостоятельной сборки. Но ваш случай – не гарантийный, он подпадает под другую норму: поставка некачественного товара. А гарантийный случай — это ситуация, когда изначально товар качественный, некоторое время потребитель им пользуется, и вдруг товар ломается. Тогда потребитель вместе с продавцом смотрят, в какие сроки случилась поломка, по каким причинам, и определяют, является ли случай гарантийным. В вашей же ситуации до использования товара дело не дошло: комод уже был некачественным, поскольку его даже собрать нормально не удалось. Поэтому здесь

о гарантии не может быть и речи. По Закону (часть 2 статьи 4), если в договоре нет условий о качестве товара, продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует обычным требованиям и пригоден для использования. В вашем случае товар настолько не отвечал требованиям качества, что использовать его по назначению было невозможно.

Второе: пени за просрочку. В первой претензии вы дали продавцу 7 дней на замену некачественной мебели. Но продавец мог не заменить кровать в этот срок (а сделать это позже), а в замене комода вообще отказал. По Закону (статья 23) продавец, который нарушил сроки удовлетворения требований потребителя, уплачивает пеню за каждый день просрочки — 1% от цены товара. Так что возьмите калькулятор и посчитайте размер пени, указав сумму в претензии.

Третье: компенсация морального вреда. Закон не устанавливает пределов оценки понесенных страданий. Но поскольку ваши требования удовлетворили частично и не в той мере, как бы вам этого хотелось, смело увеличивайте сумму морального вреда до 15 тысяч рублей и добавляйте во вторую претензию новые обстоятельства ваших страданий.

Теперь точно так же относите претензию в магазин и отправляйте письмом с уведомлением о вручении. И спокойно ждите 10 дней до того, как идти в суд. Ваши претензии проигнорировали? Ну что ж — пора в суд.

Обращение в суд

Исковое заявление можно составить на основе второй претензии, сославшись на часть 7 статьи 29 Гражданского процессуального кодекса РФ. Неважно, где зарегистрирован мебельный магазин (хоть в Москве, хоть в Новосибирске) — обращайтесь в суд по своему месту жительства: Закон разрешает рассматривать потребительские споры в суде по выбору истца. Госпошлину при этом платить не нужно. Отнести заявление следует секретарю мирового судьи, поскольку иски с требованиями меньше 50 тысяч рублей рассматривают именно мировые судьи. К заявлению надо приложить фото комода, кровати и копии документов для ответчика. На

вашем экземпляре искового заявления секретарь суда должен поставить штамп о приеме документов.

В иске вы вправе потребовать от магазина мебели: деньги за некачественный комод в полном объеме, пени за просрочку выполнения ваших требований о замене мебели ненадлежащего качества на дату подачи иска, деньги за просрочку замены кровати и комода, компенсацию морального вреда, штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в вашу (поскольку, как только продавец проигнорировал законное требование потребителя, он автоматически попадает на такой штраф по пункту 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей). Если вы обратились за помощью в составлении иска к юристу, то расходы на его услуги тоже можно вписать. В суд в качестве доказательств вам надо представить договор купли-продажи, чеки об оплате, две претензии, фотографии комода и кровати.

Как обычно проходят такие суды?

По Закону стороны могут окончить дело мировым соглашением. Однако в процессе магазин мебели имеет право торговаться о сумме иска: а уж соглашаться на меньшую сумму или нет — это ваше решение.

Итак, подведем итоги. Если вам продали некачественную мебель, сразу пишите претензию и требуйте замены на товар надлежащего качества. При весе товара свыше 5 кг продавец сам должен забрать его у вас и привезти новый. Некачественная мебель — это не гарантийный случай, ведь гарантия применяется после начала использования. А если к использованию товара вы даже не можете приступить из-за недостатков качества, продавец обязан его заменить. Если продавец не решил проблему после предъявления претензии, идите в суд. Подавать иск можно в суд по месту жительства, а не по месту нахождения продавца.

**Олеся КАЛЬНИЦКАЯ,
юрист, адвокат.**