

Подлежит ли возврату кухонный гарнитур по закону?



Мебель, как и другие товары, может быть возвращена покупателем продавцу с получением назад денежных средств, если в процессе эксплуатации первый обнаружил дефекты изделия.

Возможен и возврат в течение установленного законодателем 14-дневного срока качественного, но по той или иной причине не подошедшего пользователю товара (например, из-за несоответствия ожиданиям цветовой гаммы изделия или его формы).

Однако, это правило, в соответствии с Законом о защите прав потребителей (часть третья), распространяется только на предметы мебели, продающиеся в неразобранном виде. Вернуть таким образом собранные модульные предметы обстановки невозможно.

Ниже будет подробнее рассказано, какие предметы мебели и на каких основаниях можно вернуть и что может предпринять покупатель, если продавец игнорирует его законные требования.

Можно ли осуществить возврат кухонного гарнитура?

Многие покупатели ошибочно считают, что у них нет возможности вернуть в магазин не имеющие дефектов предметы обстановки.

На самом деле, согласно Закону о защите прав потребителей, клиент вправе вернуть продавцу:

- В течение 14 суток с момента приобретения – товар, не подошедший по одной или нескольким указанным характеристикам: цвету, форме, размерам, внешнему виду

или функциональности. В таком случае, по тому же закону, потребитель может получить назад или полную стоимость сданного изделия, или выбрать устраивающий его продукт.

- В течение всего периода гарантии – продукцию с выявленными в процессе использования внутренними или внешними дефектами. При этом можно получить назад всю заплаченную сумму, затраты на ремонт товара, часть стоимости вещи (с учетом серьезности обнаруженного недостатка) или обменять изделие на аналогичное, но без изъянов. Возврату или обмену подлежит также новая вещь, если и в ней обнаружатся дефекты.

Какую мебель вернуть нельзя?

Согласно Закону о защите прав потребителей, нельзя вернуть (обменять) в течение 15 суток с момента покупки не понравившиеся предметы мебели, входящие в категории гарнитуров или комплектов, то есть продающиеся в разобранном состоянии и предполагающие последующую сборку – самим приобретателем или наемными рабочими.

Изделия же, продаваемые собранными, недовольный их внешним видом или функциональностью клиент может, согласно тому же закону, вернуть в течение отведенных 14 суток с момента приобретения.

В идеале требующий возврата денег или обмена продукта покупатель должен иметь при себе платежный документ, подтверждающий покупку (чек). Однако при отсутствии такового можно привлечь свидетелей совершения сделки или потребовать сверить данные с кассовой лентой.

Обмену или возврату подлежит мебель любого типа, в ходе пользования которой были обнаружены не связанные с небрежностью клиента или не зависящими от поставщика обстоятельствами дефекты. Главное при этом – уложиться в оговоренный срок предоставления гарантии на товар.

В такой ситуации законом предусмотрено для покупателя

несколько вариантов развития событий:

- Обменять продукцию на такую же, не имеющую изъянов.
- Полностью, по возвращении продавцу бракованного товара, получить назад потраченные деньги.
- Вернуть денежные средства, израсходованные на ремонт вещи, или поручить организацию ремонтных работ продавцу.
- Оставить изделие у себя, получив от продавца компенсацию, соответствующую выявленному дефекту.

Покупатель может по своему желанию выбрать любой из приведенных выше вариантов. Свобода выбора в данном случае не ограничена; единственное исключение – отсутствие у поставщика аналогичного изделия надлежащего качества: в этом случае придется выбирать между вариантами денежной компенсации.

[Образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Если покупатель приобрел кухонный комплект (гарнитур), изготовленный по стандартным чертежам или по индивидуальному проекту, разработанному клиентом самостоятельно или в сотрудничестве с поставщиком, и в процессе использования обнаружил, что уже собранное изделие (или несколько) имеет дефекты, он вправе обменять его или получить назад уплаченную сумму.

К дефектам мебели, например, можно отнести:

- функциональные недостатки (плохо открывающиеся дверцы, ящички и т.д.);
- несоответствие готового продукта изначально согласованным чертежам (планам, схемам);
- несоответствие использованного для изготовления материала заранее оговоренному.

Проще всего будет вернуть изделие или получить назад деньги, если приобретатель руководствуется несколькими простыми принципами:

- Составлять как можно более подробное соглашение с продавцом, в котором указаны все нюансы изготовления/поставки, включая материал изготовления и полное соответствие готового продукта предоставленному эскизу. В этом случае, при обнаружении любого недостатка, можно будет вести конструктивный диалог с поставщиком, указывая на конкретные несоответствия.
- В случае самостоятельной разработки гарнитура тщательно все просчитывать, иначе, при соответствии изделия чертежам, в возврате/обмене вещи будет отказано.
- Если имеется дефект, не вызванный ошибкой или ненадлежащим обращением клиента, а продавец отказывается вернуть деньги или обменять товар, следует обращаться с исковым заявлением в суд.

[Образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Покупатель, желающий вернуть приобретенный гарнитур ненадлежащего качества, может столкнуться с определенными трудностями:

- До распаковки и/или сборки изделия был подписан документ, свидетельствующий, что у клиента нет претензий к качеству поставленного товара. Наличие такого договора в высшей степени осложняет и затягивает процесс возврата (обмена). Если же никакого договора приобретатель не подписывал и после сборки гарнитура – самостоятельной или с привлечением наемных рабочих – обнаружил изъяны, процесс будет протекать в обычном режиме;
- Вещь не имеет дефектов, однако была доставлена и собрана (если такая услуга оговорена) позднее установленного в договоре срока. В таком случае, сообразуясь с Законом о защите прав потребителей, приобретатель имеет возможность потребовать вычета из стоимости товара неустойки за срыв сроков;
- Покупатель по той или иной причине не сохранил (потерял) свидетельствующий о совершенной сделке платежный

документ (чек). Отказаться в возврате денег или обмене товара поставщик, в соответствии с тем же законом, не может, если клиент в состоянии предоставить свидетелей совершенной сделки (к примеру, сопровождавших его знакомых, родных, друзей или кого-то из персонала торговой точки) или еще не прошло 30 суток с момента покупки и есть возможность свериться с хранящейся на продолжение этого времени кассовой лентой.

Как произвести возврат мебели

Алгоритм действий гражданина, желающего вернуть или обменять предмет обстановки, следующий:

- Вначале следует попытаться полюбовно решить проблему с администрацией магазина, объяснив, на каком основании клиент собирается вернуть вещь. В случае получения отказа в результате устного обращения оформить претензию в письменном виде. Велика вероятность, что именно на этом этапе удастся достичь соглашения с поставщиком, позволяющего избежать дальнейших разбирательств;
- Если описанные в первом пункте действия не принесли результата, следует прибегнуть к экспертной оценке качества изделия, позволяющей выявить причину изъяна: фабричный брак, неосторожность при транспортировке или вину клиента – и определить стоимость требуемых ремонтных работ. Экспертиза не бесплатна; если срок предоставляемой гарантии не истек, она проводится на средства поставщика, в противном случае – на деньги приобретателя. Если в результате будет установлено, что причиной дефекта стали ошибочные действия самого покупателя, деньги за услуги эксперта ему возвращены не будут;
- Если в результате проведения экспертной оценки было установлено, что наличествующий изъян возник по вине продавца, но тот все так же отказывается обменять товар или вернуть его стоимость, клиенту, оформившему в письменном виде соответствующую претензию, следует

уведомить вторую сторону сделки о последующем обращении в службу защиты прав потребителей;

- Если и эта мера не подействовала на администрацию магазина, последнее законное средство вернуть потраченные деньги – обратиться в суд с исковым заявлением о возмещении материальных средств. Вместе с заявлением, помимо прочих требующихся в данном случае документов, нужно предоставить копию претензии к второй стороне сделки, отчет о проведенной экспертизе изделия и платежный документ (чек). В большинстве случаев, при наличии у покупателя доказательств по делу, суд обязывает продавца не только вернуть деньги за негодную вещь, но и возместить сопутствующие расходы: на услуги эксперта, юриста, оплату государственной пошлины и прочие.

[Образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно скачать здесь.](#)

[Образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

[Образец искового заявления на возврат денег за товар.](#)

Поскольку любой судебный процесс требует специальных знаний, которыми может не располагать истец, последний, в случае необходимости, может не тратить время и силы на то, чтобы вникнуть в тонкости судопроизводства, и прибегнуть к помощи квалифицированного юриста.