

# Подлежит ли возврату мебель по индивидуальному заказу?



Третий раздел Закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что в магазин нельзя вернуть обратно продукцию высокого качества, имеющую модульную конструкцию и нуждающуюся в сборке.

Не исключается вариант возврата некоторых элементов корпусной мебели, выполняющих второстепенную функцию. О том, какую еще можно сдать мебель назад в торговый центр, и что предпринять, если продавец не желает выполнять законные требования клиента, расскажет данная статья.

## Существует ли возможность возврата мебели обратно в магазин?

Закон «О защите прав потребителей» определяет права покупателя в отношении возврата или обмена качественной продукции, если она не подошла по размерам, габаритам, фасону, расцветке или комплектации. В этом случае ему возвращают всю уплаченную за товар денежную сумму в обмен за приобретенное изделие.

Кроме расторжения договора купли-продажи, клиент имеет возможность обмена продукта на аналогичное изделие, но с уже с более подходящими параметрами. Все это касается предметов, не имеющих недостатков или брака.

Все, что связано с возвратом вещей ненадлежащего качества, – с одной стороны, упрощается, а с другой – усложняется наличием некоторых формальных условностей. Начинать необходимо с точного изучения своих прав и обязанностей, как покупателя, чтобы аргументировано отстаивать их.

На мебель, изготовленную по индивидуальному заказу, устанавливается специальная гарантия по обслуживанию и ремонту. Поэтому по поводу замены желательно обращаться именно в период действия гарантийного срока.

Тогда же облегчается и возврат денег за бракованную продукцию, возможность оплаты за ремонтные работы. Заявитель вправе требовать перерасчета стоимости изделия по причине выявленных недостатков и возвращения части суммы для самостоятельного устранения брака. Но все-таки самый выгодный вариант – это обмен на аналогичный товар, если он имеется в продаже.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» запрещен возврат мебели, относящейся к одному и двух конструктивных типов: мебельные комплекты и мебельные гарнитуры. Это означает, что возврат модульной продукции, которая собирается из отдельных крупных блоков, невозможен.

Все остальные конструктивные виды, представляющие собой цельные системы, вернуть, или поменять в магазине вполне реально.

К обязательным условиям возврата относится наличие квитанции, являющейся фискальным документом и подтверждающей акт купли-продажи именно в данном магазине.

**При этом у покупателя существуют права для предъявления веских требований в форме:**

- возвращения полной стоимости дефектной продукции и расторжения факта купли-продажи;
- устранения установленных недостатков за счет продающей стороны;
- проведения обмена на подобный товар с надлежащим качеством;
- перерасчета цены бракованной мебели с учетом дефектов.

Часто клиенты, приходя в мебельный магазин и выбирая, например, кухонный гарнитур, не находят товар подходящего

цвета или материалов изготовления. Тогда продавец предлагает сделать индивидуальный заказ, на что потребуется время. Для этого заключается договор и вносится предварительно оговоренная сумма денег.

После выполнения заказа покупатель, расплатившись с магазином, забирает изделие. Но дома, после распаковки, обнаруживаются дефекты, которые устранить самостоятельно невозможно.

**Согласно Закону «О защите прав потребителей» покупатель имеет право потребовать от продавца:**

- устранения брака за счет изготовителя или торгового центра;
- перерасчета стоимости мебельной продукции, учитывая характер недостатков и возвращения определенной сумму;
- обмена на другой мебельный гарнитур;
- компенсации всех финансовых расходов, если реализатор затянул по времени процесс ликвидации брака, или не смог этого сделать из-за сложности дефекта.

**При возврате дефектной мебели обратно в магазин потребитель должен учесть следующие обстоятельства:**

- перед транспортировкой изделия недопустимо подписывать договор, свидетельствующий о том, что, например, дефекты у мебельной стенки отсутствуют. При обнаружении подобного соглашения вернуть испорченную мебель будет очень сложно;
- если выявлены производственные недостатки уже в процессе эксплуатации (после сборки её мастерами), покупатель вправе требовать возврата полной стоимости товара или полноценного обмена на продукцию надлежащего качества;
- в результате просрочки доставки готовой мебели и её сборки, что указано в договоре, потребитель имеет полное право требовать снижения цены продукта и получения части мебели в качестве материальной компенсации.

Для возврата необходимо обязательное предоставление квитанции,

как подтверждающего факта уплаты. При ее потере продавец в соответствии с Законом имеет право отказать покупателю в удовлетворении просьбы.

Но, если купля-продажа произошла не позднее одного месяца к моменту возврата, то потребитель может потребовать предъявить кассовую ленту. В ней отображается вся информация о совершенных покупателями приобретений за последние 30 суток. Кроме этого, клиент магазина может воспользоваться свидетельскими показаниями.

### **Как произвести возврат мебели?**

#### **Процесс возврата мебельной продукции включает в себя:**

- сбор пакета документов, состоящего из общегражданского паспорта, договора купли-продажи, инструкции товара, гарантийного талона и фискального чека;
- поход в магазин для обращения по поводу возврата;
- объяснение причин отказа от мебели и оформление необходимой документации.

Если продавец не желает проводить обмену всей мебели или ее части, ремонт или возврат денег, то покупатель составляет письменную претензию.

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

Чаще всего на одном из этапов обе стороны находят взаимопонимание, и продавец соглашается выполнить все или некоторые требования покупателя. При необходимости товар направляется на техническую экспертизу, на которой и определяется причина появления дефектов. В основном дефект мебели происходит еще на стадии ее изготовления или в процессе неправильной сборки и эксплуатации.

Кроме этого, экспертиза в состоянии установить объем ремонта и соответственно стоимость работ. Если срок гарантии не истек,

то экспертиза проводится за счет продавца. По окончании гарантийного периода все затраты ложатся на покупателя.

Возврат стоимости или обмен будут невозможны, если экспертиза установит, что дефект возник по вине владельца мебели. Все финансовые расходы в этом случае по хранению и проведению экспертных проверок возлагаются на потребителя.

В ситуации, когда покупатель провел экспертизу за свой счет, и ее выводы свидетельствуют о его непричастности к появлению дефектов, а продавец продолжает отказываться выполнять требования клиента, последнему необходимо составить письмо-претензию.

Если и после этого руководство магазина не прислушается к доводам потребителя, то ему ничего не остается, как подать исковое заявление в судебную инстанцию.

К иску прикладываются все документы, свидетельствующие о товаре и проведенной претензионной процедуре. Без нее судья вправе не начинать рассмотрение искового заявления. Поэтому копия претензии, поданной продавцу, и выводы самостоятельно проведенной экспертизы в значительной степени помогут в удовлетворении притязаний покупателя.

[Образец искового заявления на возврат товара можно скачать здесь.](#)

Обычно суд после изучения всех тонкостей дела встает на сторону потребителя. Последнему в случае удовлетворения его требований возмещаются все расходы, связанные с проведением экспертизы и другие затраты.