

ЖУРНАЛ О МЕБЕЛЬНОЙ ОТРАСЛИ

ФАБРИКА МЕБЕЛИ

12+

АВГУСТ 2016

УПРАВЛЕНИЕ
БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО
ТЕХНОЛОГИИ
РОБОТИЗАЦИЯ
МЕБЕЛЬНОГО ПРОИЗВОДСТВА
КОМПОЗИТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ИСКУССТВЕННЫЙ КАМЕНЬ

www.fabrikam.ru



SINETTO

PS48: РАЗДВИГАЯ ГРАНИЦЫ ВОЗМОЖНОГО
НОВАЯ СИСТЕМА ДЛЯ ШКАФОВ-КУПЕ

Подробности на стр. 54.

МДМ
комплект
www.mdm-complect.ru



Потребитель всегда прав? Ошибаетесь

Анна Подольских

При покупке любого товара, в том числе и мебели, всегда есть риск получить некачественное изделие, недостатки которого будут обнаружены со временем. Отстоять свои права и получить соразмерную компенсацию можно, ориентируясь в законодательстве и зная существующие нормы и стандарты. Об этом разговор с директором АНО «Центр экспертиз и контроля качества мебели», членом технического комитета по стандартизации Росстандарта Сергеем Гуциным.

■ Сергей Олегович, расскажите, произошли ли за последнее время какие-либо изменения в законодательстве, касающиеся рынка непродовольственных товаров и, в частности, мебельного рынка?

На мебельную продукцию с 01.07.2014 был принят основополагающий нормативный документ – технический регламент Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции». Этот документ поднимает качество мебели на новый уровень, в частности, расширяет спектр контроля над летучими химическими веществами более чем в два раза. С этого года технический комитет по стандартизации ТК-

135 «Мебель» отменил прежние стандарты на мебель и с 01.01.2016 приняты новые межгосударственные стандарты: ГОСТ 16371-2014 «Мебель. Общие технические условия», ГОСТ 19917-2014 «Мебель для сидения и лежания. Общие технические условия». Вместе с вышеупомянутым техническим регламентом эти документы способствуют улучшению качества мебельной продукции. С 01.01.2015 техническим комитетом ТК-135 «Мебель» отменен прежний и принят новый стандарт ГОСТ 20400-2013 «Продукция мебельного производства. Термины и определения», расширяющий перечень мебельной продукции на современном этапе.

Вносились изменения и дополнения в нормативные правовые акты: Закон РФ «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ «Правила продажи отдельных видов товаров», «Правила продажи товаров по образцам», «Перечень технически сложных товаров», к которым относятся электробытовые приборы и встроенная в мебель бытовая техника.

■ Фраза о том, что покупатель всегда прав, стала расхожей. В любой ли ситуации она верна?

На мой взгляд, это совершенно неверная и популистская фраза, вводящая в заблуждение, прежде всего, самих потребителей. Законодательно этот вопрос решается следующим образом. Покупатель (заказчик) направляет продавцу (изготовителю, исполнителю заказа) письменную претензию (заявление, рекламационное письмо) с перечислением недостатков купленной (заказанной) мебели, сформулировав проблему так, как он ее понимает. После получения этой претензии продавец (изготовитель) направляет своего представителя по указанному адресу размещения мебели, чтобы определить наличие заявленных недостатков. Если на данном этапе стороны пришли к какому-то соглашению, то составляется совместный акт, подписанный сторонами. На основании этого документа продавец (изготовитель) направляет покупателю (заказчику) ответ на его претензию с приложением совместно подписанного акта осмотра мебели. Но зачастую на этом этапе взаимоотношения с покупателем не прекращаются и в соответствии со ст. 474 ГК РФ и особенно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель, ИП, лица, ими уполномоченные, импортер) мебели обязан провести экспертизу этой мебели за свой счет, обратившись в независимую экспертную организацию в соответствии с требованиями потребителя. Сроки проведения экспертиз установлены – это может быть 45 дней в соответствии со ст. 20 (устранение недостатков или гарантийный ремонт), 7 - 30 дней в соответствии со ст. 21 (замена товара), десять дней в соответствии со ст. 22 (отдельные требования потребителя – соразмерное уменьшение покупной цены или расторжение договора купли-продажи). Затягивать с рассмотрением заявленной покупателем претензии или пускать все на самотек, вообще не ответив на претензионное письмо потребителя, нельзя. При этом Закон не устанавливает срок ответа на претензионное письмо, значит ответ необходимо отправить в возможно короткий срок.

■ Мебельный рынок сложен тем, что не всегда при покупке изделия можно увидеть скрытые дефекты, которые проявляются уже в процессе эксплуатации. На что покупателю стоит обратить пристальное внимание при покупке и как действовать при обнаружении брака?

При покупке мебели потребитель должен осмотреть товар, попробовать его в деле: посидеть, если это диван или кресло, раз-



Сергей Гущин

ложить спальное место, если это диван-кровать или кресло-кровать, осмотреть мебельное изделие со всех сторон, в том числе и не видимые при эксплуатации поверхности. После осмотра подписывается акт приемки-передачи товара, в котором в случае выявления несоответствия по внешнему виду, ассортименту, комплектности, количеству и упаковке перечисляются обнаруженные недостатки. Эти действия вытекают из постановления Правительства РФ от 21.07.1997 №918 «Правила продажи товаров по образцам», согласно которому претензия покупателя к товару по его внешнему виду может быть заявлена не позднее 20 дней после получения товара. Однако я считаю, что этот акт должен составляться не в течение 20 дней, а в день приема-передачи товара, поскольку претензия, направленная продавцу при составлении акта даже на следующий день, может быть не принята продавцом к рассмотрению. Здесь мы проанализировали выявление не скрытых, а явных недостатков, которые



Если говорить о выгоде так называемых «бесплатных сервисов» типа доставки и сборки, их выгодно применять при покупке дорогостоящей мебели.



обнаруживаются в день приема-передачи мебели. В случае выявления потребителем скрытых производственных недостатков покупатель вправе заявить о них в пределах действия гарантийных обязательств, установленных на конкретные виды мебельной продукции. Гарантийные обязательства – это гарантийный срок эксплуатации и срок службы изделия. Гарантийный срок эксплуатации на различные виды мебели устанавливается от 12 до 24 месяцев со дня продажи. Эти сроки установлены в стандартах ГОСТ 16371-2014, ГОСТ 19917-2014. Гарантийный срок эксплуатации для бытовой мебели, изготовленной на заказ, составляет 18 месяцев со дня получения заказа. Здесь необходимо уточнить: при заключенном договоре розничной купли-продажи гарантийный срок эксплуатации начинается с даты продажи (окончательного расчета покупателя), а датой начала действия гарантийного срока заказанной мебели считается момент исполнения заказа (подписание акта приема-передачи выполненных работ).

Понятие срока службы мебельной продукции впервые регламентировано постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 №720, в котором мебель включена в раздел «Предметы обстановки дома». Срок службы устанавливается изготовителем конкретного вида мебели и записывается в соответствующей технической документации (маркировочный ярлык, инструкция по эксплуатации и уходу, соответствующий раздел гарантийных обязательств договора с покупателем).

Выявить скрытый производственный недостаток при первичном осмотре мебели обычно не представляется возможным (за исключением явных нарушений действующих стандартов на конкретные виды мебели, содержание которых обычный покупатель может попросту не знать). Например, толщина стеклянных полок корпусной мебели должна составлять от 4 до 6 мм и зависит от длины этих полок – чем они длиннее, тем больше их толщина; толщина раздвижной стеклянной дверцы должна быть не менее 4 мм. Мало кто заметит и последствия нарушения технологии изготовления и монтажа пружинных блоков матрасов или спальных

Независимая оценка качества

Первый в России независимый Центр экспертиз и контроля качества мебели был учрежден в Санкт-Петербурге в 2005 г. Эта некоммерческая организация осуществляет деятельность по целому ряду направлений, в частности, проводит экспертизу качества мебели, мебельных материалов и защитно-декоративных покрытий, технических документов продажи мебели. Эксперты Центра – высококвалифицированные специалисты-технологи, прошедшие дополнительное обучение в Европейском институте экспертологии.

мест пружинных диванов-кроватьей. Еще один недостаток, который выявляется со временем, – отслоения на стыках ребра соединения защитно-декоративных покрытий корпусной мебели при нормальных условиях эксплуатации.

■ Нередко случается, что при сборке мебели обнаруживаются недостающие детали. Что делать в этом случае? Каковы сроки поставки недостающих элементов? За чей счет? А если еще и мебель привезена под заказ из-за границы, то как это повлияет на сроки доукомплектации?

При выявлении во время доставки либо сборки корпусной мебели недостающих деталей, узлов или фурнитуры договор розничной купли-продажи (или заказа) считается неисполненным. В этой ситуации потребитель вправе заявить претензию о нарушении срока доставки купленной или исполнения заказа произведенной для него мебели. В своей претензии покупатель имеет право потребовать выплаты неустойки в зависимости от заключенного договора: при договоре купли-продажи она составляет 0,5% от предоплаты за каждый день просрочки, но не более общей суммы предоплаты, при договоре заказа – 3% от цены заказа за каждый день просрочки, но не более общей суммы заказа. Поэтому неверно трактовать неустойку как штрафные санкции, исчисляемые от цены недопоставленных деталей, узлов или фурнитуры.

Регламентированных сроков поставки недостающих элементов не существует – это должно происходить в рамках действующего договора. Это всеобщая проблема, в том числе для мебельных комплектующих, поступающих от импортных поставщиков. Для подстраховки своего бизнеса в этой ситуации мы рекомендуем заключать соответствующие договоры на поставку с поставщиками мебельных комплектующих. В этих документах прописать, что в случае нарушения сроков поставки поставщик несет юридическую и финансовую ответственность в полном объеме действующего законодательства РФ. Приведу такой пример: вам задерживают на неопределенный срок поставку недорогих (по сравнению с заказанной ме-

белью) фурнитуры, фасадов и других комплектующих. А потребитель не подписывает акт приема-передачи, считая это задержкой всего заказа, и выставляет претензию об оплате неустойки 3% в день от суммы всего заказа. И если эта ситуация дойдет до суда, то суд вынесет решение в пользу потребителя, хоть и с возможным уменьшением размера выплаты. Надо отметить, что выплаченная по неустойке сумма в размере 3% буквально за месяц (точнее, 34 дня) достигает 100%, т. е. из-за недопоставки какой-нибудь оригинальной ручки импортного производителя продавец мебели рискует «подарить» клиенту еще один кухонный гарнитур.

■ Есть ли способы возврата неподходящей качественной мебели? Каковы сроки и условия? Есть ли предметы мебели и интерьера, не подлежащие возврату?

Возврат мебельной продукции надлежащего качества, не имеющей недостатков производственного характера, регламентирован «Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар ...» постановления Правительства РФ от 19.01.1998 №55 «Правила продажи отдельных видов товаров». В этом пе-



Если при покупке вам навязывают дополнительный сервис в виде техобслуживания, не соглашайтесь – если обнаружите недостатки в период гарантийного срока эксплуатации, вам обязаны все устранить.



речне мебельная продукция фигурирует под фразой: «мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)». Первая часть данного определения подразумевает, что к этому перечню не относится мебель специальная и мебель для общественных помещений, т. е. предметы интерьера, продаваемые юридическим лицам в те или иные организации. Уточнение «мебельные гарнитуры и комплекты» позволяет применять двойное толкование. Этот термин отсутствовал в действовавших ранее стандартах на мебель. Во-первых, надо было указать «мебельные гарнитуры и наборы», а не комплекты. Во-вторых, конкретизировать мебель бытовую было бы лучше не скобкой, а двоеточием. Тогда было бы понятно, что в данном перечне мебели такие ограничения относятся только к группам мебельных изделий (гарнитурам или наборам) и совершенно неприменимы к отдельно продаваемым изделиям: стульям, столам, креслам, шкафам и т. д.

Возвращаясь к предмету обсуждения, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», покупатель вправе в течение 14 дней, не считая дня покупки, обратиться с заявлением к продавцу, у которого куплен единственный мебельный товар, и потребовать его замены на аналогичный, либо (в случае его отсутствия) потребовать выплаты стоимости купленного единичного предмета мебели. Тем более, что на эту тему имеется судебная практика судов РФ, выносящая судебные решения в пользу потребителя.

■ В каких случаях некачественную новую мебель должны отремонтировать, а в каких полностью заменить?

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, обнаруживший не оговоренные продавцом недостатки в мебели, имеет право выбрать один из пяти вариантов удовлетворения своих требований:

1) замена на мебель этой же марки (модели, артикула);

2) замена на мебель другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены: если новая модель дешевле прежней, то доплачивает продавец, если дороже, то доплачивает покупатель;

3) соразмерное уменьшение покупной цены. По сути это торг продавца с покупателем, который не хочет расставаться с товаром с недостатками, но желает получить денежные бонусы. В этой ситуации необходимо прийти к какой-то цифре и не забыть составить акт выплаты соразмерного уменьшения покупной цены, описав в нем недостатки, на которые ссылается потребитель. Если перечень недостатков не будет включен в акт, то потребитель может повторно в течение срока гарантийных обязательств обращаться для получения денежной скидки;

4) безвозмездное устранение недостатков или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Фактически это гарантийный ремонт, который выполняется в строгой последовательности: прежде всего, изготовителем; если потеряна связь продавца с изготовителем, то возможен поиск реставрационной организации; при ее отсутствии предоставить возможность ремонта потребителю или по его договору третьему лицу с последующим расчетом с потребителем;

5) требование потребителя о расторжении договора купли-продажи и возврате ему уплаченной за товар денежной суммы.

Все перечисленное касается процедуры розничной купли-продажи мебели по образцам. При оформлении договора индивидуального заказа мебели потребитель также имеет право предъявлять аналогичные требования. Особенностью договора заказа является возможность его расторжения только в случае выявления существенных недостатков, определения которых приводятся в Законе РФ «О защите прав потребителей».

■ На что обратить внимание при покупке мебели через интернет-магазин? Каковы плюсы и минусы такой покупки?

Особенностью продажи мебели через интернет как дистанционный способ продажи товаров регламентируется статьей 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Здесь имеются как плюсы, так и минусы.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а также в течение семи дней после передачи. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменном виде в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Однако потребитель не имеет права отказаться от товара надлежащего качества с индивидуально-определенными свойствами, если указанный товар может быть использован только приобретающим его потребителем.

Несмотря на перечисленные особенности интернет-продаж, в настоящее время они увеличиваются с каждым годом. ■