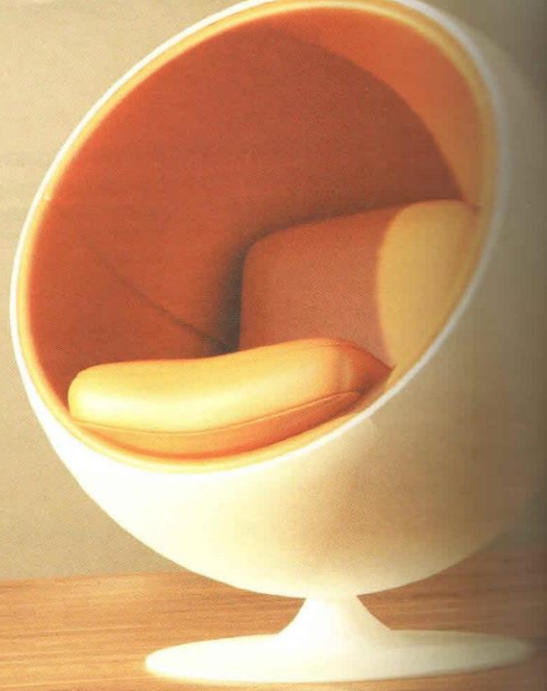


# ЭКСПЕРТИЗА МЕБЕЛИ: КАЧЕСТВО ПРЕВЫШЕ ВСЕГО

*Мебель служит нам всюду: на работе, дома, в общественных местах. Всегда ли ее качество соответствует заявленному производителем и как его проверить?*



Об этом корреспонденту нашего журнала рассказал директор автономной некоммерческой организации (АНО) «Центр экспертиз и контроля качества мебели» (Санкт-Петербург) Сергей Гушин.

– Сергей Олегович, расскажите, пожалуйста, о порядке проведения экспертизы продукции мебельных производств.

– Все ситуации, касающиеся разрешения споров о качестве товара между потребителем и продавцом, регламентируются статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». При поступлении жалобы на качество изделия представитель торговой организации или изготовителя (если изготовитель и торговая организация – одно юридическое лицо) обязан направить своего сотрудника к потребителю, чтобы определить, есть ли у товара недостатки. После этого составляется акт осмотра мебели, и если стороны согласны с результатами осмотра, то конфликтная ситуация считается урегулированной.

Когда продавец и производитель – разные юридические лица, то экспертизу товара проводит одна сторона за свой счет. Предпочтительно, чтобы экспертизой мебели занимался продавец, то есть организация, с которой потребитель заключал договор.

– Что происходит, если у сторон все же остаются разногласия?

– Если с результатами экспертизы мебели не согласна одна из сторон, продавец (или изготовитель) в обязательном порядке проводит независимую экспертизу реализованного им товара. Как правило, обращение поступает в независимый центр экспертиз, к специалистам, имеющим квалификацию технологов мебельного производства. Центр экспертиз направляет своего сотрудника по тому адресу, где установлена мебель, и проводит экспертизу.

Сроки проведения экспертных работ установлены требованиями Закона РФ «О защите прав потребителей» (ст. 20, 21 и 22). Если потребитель настаивает на ремонте купленного им изделия, то экспертиза проводится в течение 45 дней. При условии замены товара срок, в течение которого должна быть проведена экспертиза, сокращается до семи дней. Для решения вопроса, связанного с выполнением отдельных требований потребителя к продавцу (например, требования соразмерного уменьшения покупной цены или расторжения договора купли-продажи), может понадобиться до десяти дней.

– Как часто к вам обращаются с просьбой о проведении экспертизы мебели?

– Каждый месяц поступает в среднем 30 заявлений. В летний период их больше. Чаще всего споры по качеству товара возникают при покупке мебельных изделий, изготовленных на заказ.

– От кого поступает больше обращений: от покупателей или производителей мебели?

– Обращений в нашу организацию от покупателей (заказчиков и торговых организаций (изготовителей)) в течение последних двух лет поступает примерно поровну. Мы проводим семинары, на которых разъясняем способы урегулирования конфликтных ситуаций, что помогает потребителям мебели и покупателям разрешению спорных вопросов.

Обращение в независимый центр экспертиз позволяет держать конфликтную ситуацию под контролем. И потребитель знает, что его претензионное заявление будет быстро рассмотрено. Наш центр проводит экспертизы в самый короткий срок: от одного до пяти рабочих дней.

Чтобы защитить свои права, потребители, живущие в Санкт-Петербурге и Ленинградской области, также могут обратиться в общественные организации: Союз потребителей России, Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области и т.д. А жители других городов – в подведомственные региональные организации. Но в любом случае потребителю следует помнить, что общественные организации инициируют иски в судебные организации, часто интерпретируя претензии по качеству мебели на свое усмотрение.

– Почему общественные организации стремятся решать споры в судебном порядке?





– При вынесении судебной инстанцией решения в пользу истца юрист общественной организации (представитель истца) получает приличный гонорар, который взыскивается с ответчика. Кроме того, общественные организации потребителей вправе претендовать на 25% суммы, которую ответчик обязан выплатить в соответствии с судебным решением. К примеру, если она превышает 1 млн руб., то общественная организация потребителей может заработать свыше 250 тыс. руб. Кто же откажется от таких денег? Поэтому юрист постарается довести дело до вынесения судебного решения.

Но общественная организация может и не получить этих денег, если потребитель будет знать закон и включит в исковое заявление пункт о том, что в соответствии с Постановлением Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» истец просят выплатить ему денежную сумму в размере 50% суммы, которую ответчик обязан выплатить в соответствии с вынесенным судебным решением. Но против этого пункта всячески будет возражать представитель общественной организации. И это уже будет конфликт интересов общественной организации и потребителя.

**– Случалось ли вам представлять интересы своего клиента в суде? Каков был итог разбирательства?**

– Представлять чьи-либо интересы независимый Центр экспертиз и контроля качества мебели не правомочен. Этим занимаются организации, предоставляющие юридические услуги, или физические лица, уполномоченные представлять своего клиента в суде.

По запросам судебных органов наши эксперты информируют их о результатах проведенных экспертиз. Судьи прислушиваются к их мнению как к объективной оценке.

**– Что происходит, если экспертизой установлено, что мебель не соответствует требованиям межгосударственных стандартов?**

– При проведении экспертиз основным критерием оценки качества мебели является ее соответствие

действующим на территории нашей страны стандартам (причем надо всегда принимать во внимание, что в эти стандарты постоянно вносятся изменения и дополнения). Если проведенная экспертиза не усматривает нарушения действующих стандартов, то качество мебели считается высоким.

При покупке мебели покупателю следует попросить продавца предоставить всю полагающуюся документацию на изделие. И при отсутствии сертификатов соответствия (деклараций о соответствии) и инструкций по эксплуатации и уходу за мебелью воздержаться от ее покупки.

**– Какие типичные нарушения правил торговли мебелью вы можете назвать?**

– Нарушения правил торговли выявляются при продаже мебели как российского, так и импортного производства.

Например, часто на продающуюся в российских магазинах мебель иностранных производителей нет сопроводительной технической документации. А она должна выдаваться покупателю (заказчику) мебели в обязательном порядке. Да еще и должна быть переведена на русский язык!

Нередко на мебельных изделиях отсутствуют маркировочные ярлыки, иногда нет инструкции по эксплуатации и уходу за мебелью. А если и есть, то в ней не указываются материалы, из которых изготовлены комплектующие и средства по уходу за ними, нет сведений об условиях эксплуатации: температуре и относительной влажности воздуха в помещении, предельно допустимых нагрузках на мебель и т. д.

**– Насколько материалы, используемые при изготовлении отечественной мебели, соответствуют международным стандартам качества?**

– Комплектующие и древесно-плитные материалы, применяемые в производстве отечественной мебели, не уступают по характеристикам и свойствам комплектующим и материалам импортной мебельной продукции. А действующий с 1 июля технический регламент Таможенного союза ЕврАзЭС (с 1 января 2015 года – ЕАС) «О безопасности мебельной продукции»

устанавливает даже более жесткие требования к качеству российской мебели.

**– Раз вы упомянули о регламенте Таможенного союза ЕврАзЭС, расскажите, какие перемены в мебельной индустрии произошли после его вступления в силу?**

– Технический регламент Таможенного союза был принят в 2012 году, и с ним были заранее ознакомлены отечественные мебельные предприятия.

С вступлением регламента в силу качество продукции мебельного производства определенно должно перейти на новый уровень. Ужесточились требования к содержанию летучих химических веществ, которое контролируется центрами гигиены и эпидемиологии ТУ Роспотребнадзора. Если прежде стандарты подразумевали контроль корпусной мебели по десяти показателям, а мягкой мебели – по 16 показателям, то с 1 июля 2014 года техническим регламентом ТР ТС 025/2012 предусмотрен контроль по 26 предельно допустимым концентрациям летучих химических веществ

**– Сейчас почти у каждого мебельного предприятия есть сайт, на котором производитель публикует информацию о своей продукции. Однако не все размещают в Интернете сертификаты соответствия. Нужно ли потребителю настороженно относиться к таким организациям?**

– Если мебельное предприятие на своем сайте размещает сертификаты соответствия или декларации о соответствии на продукцию, значит, у него нет проблем с законодательством в области сертификации. Когда нужной информации на сайте изготовителя нет, потребитель вправе отправить производителю мебели запрос. При отсутствии ответа лучше воздержаться от покупки товара у таких компаний. Помимо сертификатов, советую еще запрашивать у производителя данные о гарантийном сроке эксплуатации мебели и сроке ее службы. Срок службы заявляет изготовитель мебели. Гарантийный срок эксплуатации может составлять от года до двух лет в зависимости от вида и назначения мебели.

Подготовила  
Екатерина МАТЮШЕНКОВА