

На защите прав мебельщиков

Незнание закона, как известно, не освобождает от ответственности. Мебельная отрасль, как и все другие в нашей стране, регулируется специальными законодательными актами. Так, часто представителям индустрии приходится опираться на статьи из Закона о защите прав потребителей. Перманентные изменения, вносимые в закон, очень сложно отследить и применить с пользой для себя, вследствие чего производители часто попадают в неловкие ситуации. О том, как действовать в подобных случаях неправомерных претензий со стороны потребителя и о важных изменениях, внесенных в закон, рассказал директор АНО «Центр экспертиз и контроля качества мебели», член технического комитета по стандартизации ТК-135 «Мебель» Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт), член НП «Национальная палата судебной экспертизы» Сергей Гущин.

— Сергей Олегович, расскажите немного о том, как вообще в нашей стране пришли к пониманию необходимости сертифицировать мебель.

— В 1993 году был принят Закон РФ «О сертификации продукции и услуг», который вместе с Законом РФ «О стандартизации в РФ» был позднее отменен Федеральным Законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», введенным с 01.07.2003. После его принятия ситуация с сертификатами была очень неконкретна: был принят глобальный закон, который не вводил перечня обязательных сертифицированных товаров, в том числе и на мебель; если был сертификат — то это хорошо, если нет — то и не смертельно. И такая ситуация продолжалась до 13 июля 1997 года, когда был принят подзаконный акт — постановление Правительства РФ № 1013, в котором было два перечня: «Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации» и «Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации». В первый перечень была внесена мебель, которая подлежала обязательной сертификации в соответствии с разработанными еще в советское время стандартами на механические испытания различных мебельных изделий. В этом постановлении было указано, что продажа товаров, в том числе и мебели, без сертификата соответствия с 1 января 1998 года запрещена. 22 февраля 1998 года в соответствии с этим постановлением вышел в свет «Номенклатор продукции и услуг», разработанный Госстандартом России. Позднее это постановление постоянно корректировалось в сторону уменьшения перечня сертифицированных товаров, был даже отменен второй раздел. В декабре 2005 года в него были внесены изменения, согласно которым с 01.03.2006 отменялась обязательная сертификация для мебели бытовой и вводилась декларация о соответствии, а для мебели для общественных помещений сертификат оставался.

— В чем заключается различие между полученным сертификатом и декларацией соответствия?

— Дело в том, что отмену обязательной сертификации на мебель многие изготовители поняли по-своему: начали оформлять добровольную сертификацию, что являлось нарушением законодательства. Согласно этим изменениям изготовитель мебели должен был иметь два документа — сертификат и декларацию. Их он обязан был передавать торгующим организациям, которые, в свою очередь, передавали их покупателям (заказчикам): физическим лицам для использования бытовой мебели — декларацию о соответствии, юридическим лицам для использования мебели для общественных помещений — сертификаты соответствия. Постановлением Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 пересматривалась вся предыдущая система



Сергей Гущин

сертификации: отменено постановление Правительства РФ от 13.07.1997 № 1013 и все подзаконные этому постановлению законодательные акты. С 2010 года на все виды мебели, кроме детской, в том числе детской для дошкольных учреждений, должна выдаваться декларация о соответствии; на детскую мебель — сертификат соответствия. С 2011 года постановлением Правительства РФ № 982 были внесены изменения (постановление Правительства РФ от 13.11.2010 № 906), в соответствии с которыми на все виды мебели, в том числе и на мебель детскую, должны выдаваться декларации о соответствии. Декларация о соответствии, выдаваемая на мебельную продукцию, в отличие от других, выдается органом по сертификации на основании положительных результатов сертификационных испытаний в испытательных лабораториях (центрах) на прочность, долговечность и устойчивость (для нестационарной мебели — большой высоты и малой площади опоры), а также удовлетворению требований по концентрации ПДК летучих химических веществ в комплектующих материалах, испытанных в Центрах гигиены и эпидемиологии (бывших СЭС) территориальных управлений Роспотребнадзора. Декларация может быть выдана, если изготовитель представит сертификат системы качества в рамках международной системы сертификации ISO-9001.

— *Производители мебели часто сталкиваются с различными претензиями потребителей. В данном случае обе стороны (и продавец, и покупатель) апеллируют к закону «О защите прав потребителей». Расскажите, какие изменения важно знать сегодня мебельщикам для защиты своих прав?*

— Я бы хотел затронуть один из наиболее волнующих вопросов, по поводу которого часто возникают различные споры — это гарантийный ремонт продукции. В закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» с декабря 2007 года внесены изменения. В соответствии со ст. 20 ремонт товара теперь не может превышать 45 дней, а после проведения гарантийного ремонта изготовитель (продавец, ИП, лица ими уполномоченные, импортер) обязаны выдать потребителю документ, в котором необходимо указать четыре даты: дата обращения потребителя с требованием устранения недостатков в товаре; дата передачи товара потребителем в ремонт; дата устранения недостатков товара с их описанием и указанием использованных запасных частей; дата выдачи товара потребителю после окончания ремонта. В соответствии с законом РФ при проведении гарантийного ремонта основной гарантийный срок эксплуатации продлевается на время проведения гарантийного ремонта, составляющий интервал от первой до последней даты. Кстати, процедура по замене комплектующих деталей (боковых стенок, дверей, фасадных элементов, сидений, спинок и т.д.) мебельных изделий квалифицируется не как замена готового изделия, а как ремонт с заменой комплектующих деталей мебели. При замене же изделия мебели гарантийный срок не продлевается, а начинается с начала, если замененная мебель до этого была в эксплуатации, то гарантийным сроком остается ее остаток, не истекший до завершения гарантийного срока эксплуатации.

«ДЕЛО В ТОМ, ЧТО ОТМЕНУ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ НА МЕБЕЛЬ МНОГИЕ ИЗГОТОВИТЕЛИ ПОНЯЛИ ПО-СВОЕМУ: НАЧАЛИ ОФОРМЛЯТЬ ДОБРОВОЛЬНУЮ СЕРТИФИКАЦИЮ, ЧТО ЯВЛЯЛОСЬ НАРУШЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА. СОГЛАСНО ЭТИМ ИЗМЕНЕНИЯМ ИЗГОТОВИТЕЛЬ МЕБЕЛИ ДОЛЖЕН БЫЛ ИМЕТЬ ДВА ДОКУМЕНТА — СЕРТИФИКАТ И ДЕКЛАРАЦИЮ».

Также важно знать моменты, касающиеся документально оформленного оформления сделки. Мебель — один из немногих непродовольственных товаров, который продается двумя способами: по договору розничной купли-продажи и по договору индивидуального заказа (подряда).

В первом случае контрагентами мебельного рынка являются покупатель и продавец со всеми вытекающими правовыми последствиями российского законодательства; во втором случае — заказчик и исполнитель заказа, с указанием предмета договора, сроков исполнения заказа, обязательств сторон, оплаты заказа, перечня приложений, являющихся неотъемлемой частью договора, штрафных санкций и т.д. При продаже мебели в торговом зале продавца, если не оформляется договор, наличие кассового и товарного чека подтверждает, что договор купли-продажи заключен автоматически.

— *Если все-таки возникает конфликтная ситуация и потребитель настаивает на проведении экспертизы, то каким образом проходит данная процедура?*

— Производитель (или продавец) должен обратиться в наш центр с заявлением на проведение экспертизы товара.

ВАЖНО ЗНАТЬ

ИЗМЕНЕНИЯ, ВНЕСЕННЫЕ В ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ СТАНДАРТЫ:

Межгосударственные ГОСТ 16371-93 «Мебель. Общие технические условия»,

ГОСТ 19917-93 «Мебель для сидения и лежания. Общие технические условия»:

— изменения № 1-5-99, введены с февраля 1999 года;

— изменения № 2-11-2007, введены с 01.07.2008.

В ГОСТ 19917-93 приняты изменения № 3-4-2011, введенные с 01.11.2011.

В ГОСТ 22046-2002 «Мебель для учебных заведений. Общие технические условия» принято изменение № 1-11-2007, введенное с 01.07.2008.

В области торговли введены стандарты:

— ГОСТ Р 51303-99 «Торговля. Термины и определения»;

— ГОСТ Р 51304-2009 «Услуги торговли. Общие требования»;

— ГОСТ Р 51305-2009 «Услуги торговли. Требования к персоналу»;

— ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли».

Потребитель, подавший претензию, должен быть обязательно оповещен о сроках, времени и месте ее проведения. Он имеет право присутствовать при проведении экспертизы. Более того, присутствие потребителя желательно, чтобы потом избежать с его стороны заявлений по поводу нарушений требований проведения экспертизы. Приведу простой пример. В компанию по производству мебели обращается покупатель с претензией на то, что приобретенная им мебель выделяет некий запах (по словам потребителя, были взяты пробы воздуха в квартире). Причем гарантийный срок на мебель истек. Что в данном случае должен делать производитель? Согласно закону, по истечении гарантийного срока наступает второй срок исполнения обязательств — это срок службы в соответствии с постановлением правительства РФ № 720 от 1997 года (и он распространяется только на существенные недостатки). Запах с точки зрения действующих стандартов не является таким недостатком — недостатком может быть лишь превышение ПДК летучих химических веществ, особенно фенолов и формальдегидов, которые являются связующим элементом в древесно-стружечных плитах. Если у производителя имеется санитарно-эпидемиологическое заключение о том, что например концентрация формальдегида не превышает 0,01 мг на кубический метр воздушной среды, то фактически производитель находится в полной безопасности от заявленных претензий. Решить вопрос можно очень просто. Потребителю необходимо дать ответ: в письменной форме кратко изложить все вышесказанное и в качестве резюме отметить, что «в случае вашего несогласия мы готовы провести экспертизу товара, но обращаем ваше внимание на то, что если экспертиза не покажет производственного брака, то процедура обязывает вас в соответствии с законом компенсировать затраты на ее проведение, включая расходы на транспортировку товара и его хранение». Таким образом, это немного охладит пыл потребителя. Если он все-таки настаивает на проведении экспертизы, то, согласно закону, она проводится в соответствии с вышеизложенными этапами.

Продолжение материала в следующих выпусках журнала.

Ирина Кашина