

Защита прав потребителя при нарушении сроков изготовления мебели и обнаружении недостатков в ней

1) Что делать в случае нарушения сроков изготовления мебели?

В случае, если изготовитель нарушил сроки изготовления мебели – сроки начала и (или) окончания выполнения работы, промежуточные сроки выполнения работы или если во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, **вы вправе по своему выбору:**²

1. назначить новый срок изготовления;
2. поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить её своими силами и потребовать от изготовителя возмещения понесенных расходов;
3. потребовать уменьшения цены за выполнение работы;
4. отказаться от исполнения договора;
5. потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков выполнения работы. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В случае нарушения установленных сроков изготовления мебели или назначенных новых сроков, изготовитель уплачивает вам за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором не определена – общей цены заказа. Договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пени), при этом неустойка ниже 3% установлена быть не может.

2) Что делать при обнаружении недостатков в изготовленной мебели?

Если вы обнаружите недостатки в изготовленной мебели, то **вправе по своему выбору потребовать следующее:**³

- безвозмездно устранить недостатки выполненной работы;
- уменьшить стоимость выполненной работы;
- безвозмездно изготовить другую мебель из однородного материала такого же качества или повторно выполнить работы (при этом вы обязаны возвратить ранее переданную вам изготовителем мебель);
- возместить понесенные вами расходы по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Также, вы вправе отказаться от исполнения договора изготовления мебели и потребовать полного возмещения убытков, если:⁴

- в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены изготовителем;
- вами обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.



Вы также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Обратите внимание: предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, вы вправе, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы.

В случае нарушения ваших прав потребителя, возникновении споров по вопросам качества мебели, а также при принятии решения о расторжении договора по изготовлению мебели вам необходимо сделать следующее:



1. Обратиться с претензией к изготовителю и предъявить соответствующие требования.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах: один – для исполнителя, а второй останется у вас. Претензию можно вручить лично исполнителю или отправить по почте. При личном вручении претензии необходимо на своем экземпляре поставить отметку исполнителя о ее принятии (дата приема и подпись лица, ее принявшего, печать организации). Если исполнитель отказывается принимать ее лично, то следует отправить претензию по почте. Почтовое отправление необходимо оформлять заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.

2. Исполнитель обязан удовлетворить ваши требования или предоставить мотивированный отказ.

3. Требования о расторжении договора и возврате денежных средств носят имущественный характер, в случае отказа исполнителя в удовлетворении ваших требований в добровольном порядке, защита прав осуществляется судом.⁵

Исковое заявление может быть подано в суд по месту нахождения изготовителя мебели, заключения или исполнения договора, либо по вашему месту жительства. При обращении в суд вы освобождаетесь от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением ваших прав.⁶

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-083; 971-106;

- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.