



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по Кировской области  
(Управление Роспотребнадзора по Кировской области)

**ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗОВ НА ИЗГОТОВЛЕНИЕ И УСТАНОВКУ  
ОКОН, ДВЕРЕЙ, МЕБЕЛИ**

(памятка для потребителей)

Киров  
2008

### СОДЕРЖАНИЕ:

№ п/п		стр.
1	Выбор представителя предприятия изготовителя и фирмы-изготовителя.	3
2	Правила предоставления информации и документации на оформляемый заказ.	3-4
3	Оформление документов при доставке мебели.	4
4	Требования законодательства к договорам об оказании бытовых услуг (выполнении работ). Содержание, форма договоров.	4-5
5	При нарушении сроков оказания услуги, обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) окон, дверей, мебели.	5-6
6	Гарантийный срок на мебель, окна, двери не истек, товар оказался ненадлежащего качества, а продавец говорит, что Вам необходимо за свой счет произвести экспертизу товара.	6
7	Алгоритм действий для восстановления своих прав.	6-7

## **1. Выбор представителя предприятия изготовителя и фирмы-изготовителя.**

Оформляя заказ по индивидуальным замерам на изготовление окон, дверей, мебели, Вы, в основном, имеете дело не с продавцом, а с его представителем (агентом, посредником и т.п.). Следовательно, и договор заключается об оказании услуги, а не о купле-продаже. Обратите внимание, что в договоре предусматривается ответственность не только за товар, но и за его доставку: ее своевременность, перечень предметов, заказанных к доставке и другие условия, сопровождающие договор доставки.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации (во временных помещениях, выездными бригадами и т.п.).

Исполнитель – юридическое лицо обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию (предприятие – изготовитель), потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию

## **2. Правила предоставления информации и документации для потребителей.**

Исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающих возможность их правильного выбора. Эта информация размещается в доступном, удобном месте и должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм их оказания;
- наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

- сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае, если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);
- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы, а также цены на используемые при этом запасные части и материалы, фурнитуру исполнителя и сведения о порядке и форме оплаты;
- гарантийные сроки, если они установлены;
- сведения о сроках оказания услуг (работ);
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы);
- образцы договоров, квитанций, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг потребителем;
- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы, журналы с моделями изделий и т.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации (во временном помещении).

### 3. Оформление документов при доставке мебели

А что делать, если в полученном заказе Вы обнаружили брак? Доставившее товар лицо (фирма или гражданин) отвечает только за доставку и может не являться сотрудником фирмы-изготовителя. О фирме-продавце (изготовителе товара) следует навести справки заблаговременно, при выборе товара и заключении договора на его доставку. Есть еще одно обстоятельство, которое необходимо учитывать при покупках такого рода: мебель, как правило, доставляется в разобранном виде. Грузчики торопятся уйти, и покупатель нередко остается с коробками один на один. Совет: не спешите отпускать тех, кто доставил товар, и платить им деньги за этот товар. Распакуйте коробки, соберите мебель и, только если все в порядке, подписывайте накладную. Если такая возможность отсутствует, обязательно сделайте приписку в накладной: **принято без осмотра**. Такая приписка позволит Вам предъявить претензию к продавцу (производителю) мебели по качеству товара. Еще один совет: не пожалейте заплатить 10% от стоимости заказа (это обычная цена такого вида работы) за сборку мебели. Это стоит сделать, так как производители мебели не всегда снабжают свою продукцию четкими инструкциями по сборке, не всегда нумеруют детали мебели.

Обратите внимание, что в документах, сопровождающих мебель, должно быть указано следующее:

- 1) наименование изделия;
- 2) название фирмы-изготовителя, ее место нахождения (юридический адрес);
- 3) торговый знак фирмы, если он имеется;
- 4) индекс изделия, если он имеется;
- 5) дата выпуска мебели;
- 6) ссылка на документ, в соответствии с которым изготовлен товар;
- 7) маркировка на каждом изделии, даже если это изделие - составная часть гарнитура.

Современная мебель может быть сделана как по ГОСТу (ГОСТ-16371-93), так и по техническим условиям, образцам, требования которых по основополагающим параметрам не должны быть ниже государственных стандартов. Постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 N 1013 список товаров, подлежащих обязательной сертификации, значительно уменьшился, однако на мебель это требование не распространяется, так что значок соответствия нормам безопасности (сертификации) должен быть.

#### **4. Требования законодательства к договорам об оказании бытовых услуг (выполнении работ). Содержание, форма договоров.**

Договор об оказании услуги (выполнения работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- вид услуги (работы);
- цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации.;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ). В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по изготовлению окон, дверей, мебели производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя).
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Внимательно, скрупулезно следует изучить представленный Вам проект договора. Необходимо требовать, чтобы в него были внесены все существенные для Вас условия.

### **5. При нарушении сроков оказания услуги, обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) по изготовлению, установке окон, дверей, мебели.**

Современная мебель может быть сделана как по ГОСТу (ГОСТ-16371-93), так и техническим условиям, образцам, требования которых не должны быть ниже государственных стандартов и Значок соответствия нормам безопасности (сертификации) должен быть на мебели, продаваемой по образцам. Мебель, заказанная по эскизам не подлежит обязательной сертификации.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом;

расторжения договора об оказании услуги (выполнения работы) и полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены;

расторжения договора об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора;

полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в **размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы)**, а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена – общей цены заказа.

Также имейте в виду: вы имеете полное право предъявить претензии по поводу скрытых недостатков, которые могут проявиться со временем: в

пределах двух лет после покупки. На скрытые дефекты, заранее не известные покупателю, никакие расписки, выданные при доставке, не распространяются.

#### **6. Гарантийный срок на мебель, окна, двери не истек, товар оказался ненадлежащего качества, а продавец говорит, что Вам необходимо за свой счет произвести экспертизу товара.**

Вас обманывают! В течение гарантийного срока, если в товаре выявлены дефекты, проверку качества и экспертизу (в случае необходимости) обязан провести продавец за свой счет.

Между тем, многие отказы в удовлетворении просьб покупателей не имеют под собой никакой юридической основы. Очень часто продавец отказывает потребителю в проверке качества товара. Согласно ст.18 закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и, в случае необходимости провести, проверку качества. Потребитель вправе присутствовать на этой проверке.

Если между Вами и продавцом возник спор о причинах возникновения недостатка товара, продавец обязан провести экспертизу за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы. Если в результате экспертизы установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не несет ответственности, расходы на проведение экспертизы товара понесете Вы. Об этом следует помнить.

#### **7. Алгоритм действий для восстановления своих прав.**

Решив защищать свои права, первое, что Вам нужно будет сделать - это обратиться к продавцу и сообщить ему о выявившихся недостатках. Если на Ваше устное замечание продавец не реагирует, то самым правильным шагом в защиту своих прав - будет составление претензии на имя продавца. Чтобы зафиксировать дату и факт Вашего обращения к продавцу (представителю), изготовителю напишите в двух экземплярах претензию с определенным требованием на имя руководителя торговой организации (предприятия-изготовителя). Первый экземпляр вручите директору или другому должностному лицу торговой организации (предприятия-изготовителя) и потребуйте, чтобы на второй экземпляре заявления Вам поставили дату получения, фамилию, имя, отчество, должность и роспись лица, принявшего заявление. Второй экземпляр заявления с отметкой о получении храните у себя.

Если у Вас отказываются принять претензию или подтвердить отметкой на втором экземпляре факт и дату его получения, можете, отправить его в адрес, где оформлялся заказ или на предприятие (изготовителя) по почте заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении. Уведомление о вручении будет впоследствии служить доказательством получения адресатом Ваших требований, а с даты вручения – исчисляться названные выше сроки.

Если Ваше требование не будет выполнено, Вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением по месту нахождения предприятия, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - по месту его жительства, по месту жительства или пребывания истца, по месту заключения или исполнения договора. При этом потребители освобождаются от оплаты государственной пошлины.



©2008, Управление Роспотребнадзора по Кировской области  
Составители: Отдел защиты прав потребителей  
Главный специалист – эксперт Семакова Т.Ю.

Ответственный за выпуск и редактор: Сенников А.И.