

Права потребителей при покупке дверей

При выборе дверей, перед потребителем, всегда стоит непростая задача, из-за их многообразия. Перед покупкой советуем потребителям ознакомиться со следующими нормами закона и рекомендациями.

При заключении договора обязательно обратите внимание на следующие моменты:

Внимательно ознакомьтесь с информацией о *продавце*, в случае купли-продажи готовых дверей, либо *об исполнителе работы*, если двери будут изготавливаться.

❖ Готовые двери или двери на заказ.

Обратите внимание! Если Вы решили приобрести двери готовые, то договор должен называться «договор купли-продажи», в случае если Вы заказываете изготовление дверей, то договор должен именоваться «договор на выполнение работ», либо «договор на изготовление дверей».



❖ Изучите договор, который собираетесь подписать.



Очень часто, устно продавец (исполнитель) доводит информацию о скором **сроке** передачи дверей, либо их изготовлении, однако после нарушения этого срока, потребитель обращает внимание на то, что в договоре указаны более длительные сроки, как правило в рабочих днях.

Ваша подпись в договоре, будет свидетельствовать о том, что вы согласились со всеми условиями договора, в том числе о сроке.

В случае **нарушения сроков по договору**, потребитель имеет право предъявить одно из требований и неустойку, (ст. 23.1 (для купли-продажи – неустойка 0,5%), ст.28 (для изготовления, неустойка 3 %) Закона «О защите прав потребителей»).

Кроме этого, необходимо внимательно ознакомиться с ценой договора (цена договора может состоять из цены двери, стоимости установки и доставки).

❖ Описание заказа.

В договоре должно быть указано описание заказа, возможно с эскизом, размеры двери.

❖ Принятие дверей.

Факт принятия готовых дверей, либо дверей в результате изготовления при передаче потребителю, следует зафиксировать письменно, подписав акт передачи дверей.



Внимание! Обязательно возьмите второй экземпляр акта.

Если при приеме дверей будут обнаружены недостатки, либо механические повреждения, следует указать об этом в акте.



При выявлении производственных недостатков в дверях, потребитель имеет следующие права.

Если работа по изготовлению дверей (договор изготовления дверей) выполнена некачественно, Вы вправе требовать по своему выбору:

- потребовать замены на такой же товар, либо замены на товар другой марки, с перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения цены;
- устранения недостатков в товаре;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата денег за товар.

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- повторного выполнения работы;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если обнаружены существенные недостатки или если недостатки не были устранены исполнителем в установленный срок.

Вышеуказанные требования потребитель имеет право предъявить в течение гарантийного срока, а если он не установлен, то в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи потребителю товара (услуги), если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Продавец (исполнитель) обязан удовлетворить требования о возврате денежных средств в 10-дневный срок (ст. 22 и 31 Закона).

ВНИМАНИЕ! Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и (или) возврата их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (п. 7 ст. 18 Закона).

В случае, если у Вас возник спор о причинах возникновения недостатка в дверях следует обратиться к продавцу (исполнителю) для проведения экспертизы качества дверей.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества и при проведении экспертизы, при несогласии с заключением эксперта, потребитель может его оспорить в судебном порядке.

Если в результате экспертизы дверей установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), то потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку дверей.

Восстановление нарушенных прав.

Потребитель при обнаружении недостатков в дверях первоначально должен обратиться с претензией к продавцу (исполнителю).

Претензию необходимо составить в двух экземплярах, она может быть подана следующими способами: лично (одну для продавца, другую для потребителя с отметкой о вручении), либо отправлена по почте заказным письмом с уведомлением.



При невозможности рассмотрения спора в досудебном порядке, он должен разрешаться в суде.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*