* **Что делать, если тумбочки, диваны, кресла привезли не вовремя?**

Если мебельная компания нарушает срок передачи оплаченного товара, установленный договором купли-продажи, нужно направить письменную претензию в адрес руководителя компании или магазина. В ней необходимо:  - предъявить требование об исполнении обязательства по доставке мебели, скажем, в течение 3 дней (количество дней выбираете сами), - далее указать, что в случае невыполнения предыдущего пункта вы требуете расторжения договора купли-продажи мебели, возврата денег и выплаты неустойки.  При нарушении продавцом срока передачи оплаченного товара продавец обязан уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 0,5 процента от суммы предварительной оплаты. Это право прописано в ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Как правило, это помогает. Если не помогло, необходимо обращаться в суд. Также, параллельно, можно обратиться в территориальный отдел Роспотребнадзора с заявлением, в котором нужно изложить сложившуюся ситуацию. По результатам его рассмотрения Роспотребнадзор должен провести проверку, и, в случае подтверждения заявленных потребителем нарушений, к мебельной компании будут применены меры административной ответственности в виде штрафа.

* **Что должно быть в договоре о приобретении мебели?**

Обязательно, чтобы были указаны: - срок доставки мебели (число, месяц, год);  - место доставки мебели (до подъезда или до квартиры); - адреса, телефоны продавца (исполнителя) и потребителя;  - наименование, количество и подробное описание самой мебели и ее комплектующих (размеры, габариты, расцветка и т.п.) - стоимость мебели.  Когда мебель уже в квартире, проверьте: наименование и количество заказанной мебели, убедитесь в отсутствии каких-либо повреждений, царапин. И только после этого подписывайте акт приема-передачи мебели.  Если вам предлагают мебель собрать, то проверьте количество и наименование мебели (в соответствии с заказом), а в акте приема-передачи надо указать на отсутствие или наличие повреждений упаковки. После окончания сборки проверьте сделанную работу и, если найдете недостатки, в акте выполненных работ обязательно укажите на них. Эта запись в дальнейшем будет являться основанием для замены поврежденной мебели, либо основанием для безвозмездного устранения недостатков выполненной работы.  Обычно мебельные фирмы предлагают три вида договоров:  «Жесткий» вариант: проблемы мебельного салона (задержки поставщиков, неаккуратность перевозчиков, грузчиков и т. д.) никак не влияют на права клиента своевременно получить заказ в полной сохранности. Фирма признает в договоре свои обязанности выплачивать неустойки за просрочку доставки и бесплатно устранять недостатки. Такой вариант наиболее точно соответствует Закону РФ «О защите прав потребителей» и, разумеется, наиболее надежен для покупателя.  «Средний» вариант: в договоре указывается, что транспортные повреждения - это риски, не зависящие от салона-продавца. В таких случаях мебельный магазин нередко выступает посредником при доставке, которая является отдельной услугой, самостоятельно выполняемой фирмой-перевозчиком. Так что, претензии за просрочку доставки и транспортные повреждения придется предъявлять именно перевозчикам. Имейте в виду: разбирательства, скорее всего, будут идти дольше, поскольку «транспортники» нередко пытаются «перевести стрелки» на продавца, начинаются дополнительные выяснения и т. п.  «Мягкий» вариант: покупатель соглашается со всем, лишь бы мебель привезли. В этом случае в договоре нет пункта об ответственности поставщика. В такой ситуации нужно определить: является ли доставка непосредственной обязанностью салона-продавца или самостоятельной услугой, отдельно предоставляемой перевозчиком, - внимательно читайте договор. В первом случае можно смело предъявлять все претензии продавцу (см. «жесткий» вариант), во втором - фирме-перевозчику (см. «средний» вариант). Отсутствие пункта об ответственности в договоре смущать не должно: в таких ситуациях применяется напрямую закон, надежно защищающий права покупателей.  Если вы покупаете крупногабаритную мебель, но доставку в магазине не оформляете - планируете везти на своем транспорте, то погрузку вам должен бесплатно обеспечить персонал фирмы-продавца (п. 22 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55).

* **Законны ли требования грузчиков оплатить доставку крупногабаритного товара до квартиры за каждый этаж?**

Все зависит от того, как сформулированы условия доставки в документах, которые оформлялись при покупке мебели (договор, квитанция и т. п.). Возможны два основных варианта:  - в договоре (квитанции) лаконично сказано: плата за доставку такая-то - и точка. В этом случае применяется не «домысливание» грузчиков о поэтажной доплате за подъем, а правила ст. 499 Гражданского кодекса РФ. Исходя из этих норм, товар должен быть доставлен в место, указанное покупателем. То есть условия диктуете вы: в квартиру, значит, в квартиру. Без доплат. - Фирма предусмотрительно расписала в договоре (квитанции) порядок определения платы за доставку, где прямо указывается: стоимость вычисляется в зависимости от количества этажей при подъеме вручную. Тогда требования грузчиков правомерны.