

ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ

Прежде чем Вы начнем знакомиться с этими статьями, необходимым будет сделать одну очень важную поправку. Дело в том, что существует "**Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации**", утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации 19 января 1998 г. №55. В этом перечне присутствует и мебель, к которой относятся матрасы. Соответственно, если изготовленный матрас / кровать не имеет недостатков при передаче потребителю и соответствует заявленным характеристикам, то он не может быть возвращен или заменен после покупки.

Если я сомневаюсь в размере матраса, какие допустимые отклонения могут быть?

Необходимый размер матраса можно узнать либо в «Паспорте изделия» вашей кровати, либо на ярлыке Вашего старого матраса, либо взять рулетку и провести замер самостоятельно, измерив «ложе» матраса внутри кровати, либо измерив старый матрас от канта до канта.

Напомним, что отклонения в размерах в пределах 1-2 сантиметров не являются браком! Основываясь на ГОСТ 19917-93 и Технические условия

Могу ли я отказаться от матраса после его получения?

В соответствии с **п.1 ст.25 Закона о защите прав потребителей** "Обмен непродовольственного товара **надлежащего** качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром. Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации."

В соответствии с **ГОСТом 19917-93 кровати, матрасы и наматрасники относятся к категории непродовольственных товаров длительного пользования** "Мебель для лежания и сидения". На основании Постановления Правительства №55 от 19.01.98г. (в редакции от 01.08.2005г.) кровати, матрасы и наматрасники надлежащего качества не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, фасона, расцветки или комплектации. Возврат матраса надлежащего качества возможен по соглашению с продавцом в течение 14 дней, только если матрас не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Однако отказать Вам в обмене и возврате матраса Продавец имеет полное право.

Могу ли я вернуть матрас купленный в интернет-магазине?

В случае, возникновения необходимости возврата товара, приобретенного в интернет магазине, необходимо помнить о следующем:

Если Вы заказали товар в интернет-магазине, но по какой-то причине передумали его покупать, то в любой момент до получения товара Вы имеете право от него отказаться, основываясь на: **Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» № 612 от 27.09.2007; Письмо Роспотребнадзора «О контроле за соблюдением Правил продажи товаров дистанционным способом» № 0100/10281-07-32 от 12.10.2007; Письмо Роспотребнадзора «О пресечении правонарушений при дистанционном способе продажи товара» № 0100/2569-05-32 от 08.04.2005.**

При этом, покупатель должен возместить продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора (497 статья ГК РФ). К таким действиям может относиться доставка товаров. Также, потребитель вправе отказаться от товара в течение семи дней после его получения. А в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (статья 26.1. Закона «О защите прав потребителей»).

Могу ли отказаться от заказа, если матрас нестандартный?

Отдельно стоит рассказать о заказе кровати, матраса или наматрасника нестандартного размера.

В соответствии с **п.4 ст.26 Закона «О защите прав потребителей»**, Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

То есть с точки зрения закона при приобретении кровати, матраса или наматрасника нестандартных размеров (или внутреннего наполнения) и надлежащего качества вернуть его будет нельзя независимо от способа приобретения.

Так же необходимо сказать, что требование Продавца внесения 100% предоплаты за «нестандарт» совершенно законно, и призвано обезопасить Продавца от отказа Покупателя приобретать товар, изготовленный по указанным Покупателем размерам.

Какая информация о матрасе должна быть при его получении?

В соответствии со **ст. 10 Закона «О защите прав потребителей»** Информация о матрасе в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- сведения об основных потребительских свойствах матраса
- срок службы или срок годности матраса
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- информацию о подтверждении соответствия матраса (при наличии сертификата соответствия)
- маркировку знаком **ЕАС** – знак свидетельствующий о том, что продукция, маркированная им, прошла все установленные в технических регламентах **Таможенного союза ЕврАзЭС** процедуры оценки. Это значит, что она соответствует требованиям всех распространяющихся на данную продукцию технических регламентов.

Какая официальная гарантия на матрасы?

Гарантия на матрасы осуществляется на основании ГОСТ 1997-93, по которому обязательный минимальный гарантийный срок на матрасы составляет 18 месяцев со дня покупки.

Некоторые производители дают гарантию на свои изделия с большим сроком, нежели, предусмотрено ГОСТ. Имеют ли право они это делать? Несомненно! Так как это не запрещено законом. Но давайте посмотрим на это с другой стороны. 18 месяцев вполне достаточный срок для того, чтобы выявить у изделия производственный брак. В большинстве случаев брака проблема проявится сразу же после начала эксплуатации матраса.

Для того чтобы матрас прослужил долго и не доставлял неудобств, следует правильно и грамотно его эксплуатировать. Нарушение правил эксплуатации изделий приведет к скорому износу изделия и производитель, руководствуясь этим, не станет выполнять свои гарантийные обязательства.

Могу ли я отказаться от матраса, если я обнаружила брак при получении?

Если при получении матраса Покупатель обнаружил брак (например, разорванную ткань матраса или вылезающую наружу металлическую пружину), то в этом случае он вправе отказаться от получения бракованного матраса **с составлением Акта об отказе принятия бракованного матраса** с обязательным указанием на конкретный брак. Если деньги за матрас уплачены, то можно написать заявление о замене матраса на матрас надлежащего качества, либо о возврате денежных средств, уплаченных за матрас.

Если матрас в течении гарантийного срока оказался бракованным. Какие мои действия?

Возврат матраса возможен в течение всего срока гарантии, а если гарантия не установлена или закончилась, то в течение 18 месяцев с момента передачи матраса.

Можно вернуть не только уплаченные деньги, но и полностью возместить убытки, образованные в результате продажи Вам некачественного (бракованного) матраса, при условии подтверждения факта несения таких убытков.

Если матрас был куплен в кредит, то Вам возвращаются уплаченные за него деньги, а также возмещается плата за предоставление кредита; если на момент предъявления требования матрас стоит дороже, чем его покупали, Вы вправе потребовать возмещения такой разницы в ценах. Если продавец не согласен возвращать деньги за некачественный матрас, он обязан принять матрас ненадлежащего качества и провести проверку качества товара. Следует добавить, что матрас входит в перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара. Наличие запаха не считается производственным дефектом – он выветривается за 2-4 недели при периодическом проветривании помещения. Для ускорения процесса ортопедический матрас можно пропылесосить.

Если у меня на матрас возникла аллергия что делать, могу ли я поменять матрас?

До приобретения матраса необходимо обратиться к врачам аллергологу или иммунологу для определения Вашей индивидуальной предрасположенности к аллергии. Аллергия может быть на матрас. А может на порошок стиральный или освежитель воздуха, на гель для душа или синтетическую одежду, на пыль домашнюю или библиотечную, на пылесосную ещё бывает. Аллергия на всё, что угодно может быть. А поскольку матрас надлежащего качества относится к категории товаров, обмен и возврат не подлежащих, вернуть его по причине аллергической реакции на его компоненты нельзя.

Статья 21

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.
Если у продавца (изготовителя) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.
2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.
При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 26.1

1. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи
Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Принимая во внимание всё выше написанное, товар необходимо тщательно проверять во время передачи. Это касается и комплектности заказа, и внешнего вида изделий. Если при приемке товара никаких недостатков не обнаружено, необходимо поставить подпись в товарной или товарно-транспортной накладной. Это и будет являться подтверждением передачи товара и отсутствия претензий.

Компания SLEEPSYSTEM уважительно относится к потребителям и соблюдает Закон, и в случае возникновения обоснованной претензии готова действовать в полном соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, с целью обеспечения прав потребителя.