

РАЗОРИ МЕБЕЛЬЩИКА!

Вредные советы покупателю мебели



18+

Александр Борисович Дублин

Александр Дублин

Разори мебельщика! Вредные советы покупателю мебели

<https://litres.ru/74435692>

SelfPub; 2026

Аннотация

Первую книгу автор написал против мебельщиков. Эта написана против покупателей и бьёт так же больно.

Двадцать восемь вредных советов голосом человека, который решил не покупать мебель, а заработать на том, кто её делает. Отказаться, когда изделие уже собрано. Найти брак там, где его нет. Не подписать акт. Не пустить мастера. Посчитать три процента в день и подать иск на сумму, которой заказ никогда не стоил.

Читателей двое, и они по разные стороны стола. Один мебель делает: ему нужно узнавать сценарий на подлёте. Другой покупает: ему нужно видеть, где заканчивается законное требование и начинается вымогательство. И понимать, что за чужой экстремизм платит он сам: предоплатой, договором на четырёх листах и ценой, в которую заложен риск.

Дело не в массовости, а в арифметике: проигранный спор обходится мебельщику в две-три цены договора, и уступить всегда дешевле, чем доказать свою правоту.

Содержание

У этой книги снова два читателя	5
Слово к недобросовестному покупателю	8
Глава 1. Отказ: как не платить за то, что уже сделано	10
Совет 1. Передумайте на финише	11
Совет 2. Скажите «не подошло»	14
Совет 3. Потребуйте доказать каждый рубль	17
Глава 2. Придирки: как найти брак там, где его нет	19
Совет 4. «Цвет не тот»	20
Совет 5. «Я имел в виду другое»	23
Совет 6. Смотрите в лупу	26
Конец ознакомительного фрагмента.	27

Александр Дублин

Разори мебельщика!

Вредные советы

покупателю мебели

Александр Дублин

Разори мебельщика!

Вредные советы покупателю мебели

Ваша сила не в том, что вы правы, а в том, что его правота стоит дороже вашей неправоты.

Дублин А. Б.

Разори мебельщика! Вредные советы покупателю мебели.

— 2026.

Книга является сатирой. Приёмы описаны как явления рынка, без указания на конкретных лиц; все совпадения случайны. Издание не является юридической консультацией: ссылки на нормы даны для ориентира, перед тем как на них опираться, стоит проверить действующую редакцию закона.

© Александр Дублин, 2026

У ЭТОЙ КНИГИ СНОВА ДВА ЧИТАТЕЛЯ

Первую книгу я написал против мебельщиков. Тридцать вредных советов о том, как назвать цену, которой не существует, спрятать половину заказа в доплаты и составить договор так, чтобы просрочка ничего не стоила. Мне писали благодарные покупатели и обиженные продавцы, и это было то, чего я хотел.

Эта книга написана против покупателей. И бьёт она так же больно.

Тот же приём: двадцать восемь вредных советов голосом человека, который решил не покупать мебель, а заработать на том, кто её делает. Отказаться, когда изделие уже собрано. Найти брак там, где его нет. Не подписать акт. Не пустить мастера. Посчитать три процента в день, сложить со штрафом и подать иск на сумму, которой заказ никогда не стоил.

Читателей снова двое, и они снова по разные стороны стола.

Первый делает мебель. Ему книга нужна, чтобы узнавать сценарий на подлёте: понять, что происходит, когда заказчик третью неделю не согласовывает дату доставки, и почему это не забывчивость.

Второй мебель покупает. Ему книга нужна затем же, только с обратным знаком: увидеть, где заканчивается его законное требование и начинается вымогательство. И понять, что

за чужой экстремизм платит он сам. Стопроцентной предоплатой, договором на четырёх листах и ценой, в которую заложен риск.

Про этот второй пункт надо сказать отдельно, потому что он неочевиден.

Каждый раз, когда мебельщик откупается от заявителя, он не решает проблему, а покупает себе следующего. Дальше он делает единственное, что умеет: закручивает гайки. Требуем всю сумму вперёд. Переписывает договор так, чтобы отказаться было невозможно. Перестает брать за сложные проекты, где легко придраться. И когда вы, честный человек с настоящей претензией, приходите в такой салон, вас встречает броня, выкованная не против вас.

Теперь то, о чём нужно сказать до первой главы.

Я не знаю, насколько это массово. Никто не знает. Ни Роспотребнадзор, ни суды, ни отраслевые ассоциации не ведут такого учёта, и в отраслевом объединении это признают прямо. Зато известно другое: по государственным докладам о защите прав потребителей за двадцать третий и двадцать четвёртый годы суды удовлетворяют восемьдесят шесть — восемьдесят семь процентов потребительских исков. То есть основная масса претензий обоснованна, и разговоры об эпидемии потребительского терроризма верифицируемыми данными не подкреплены.

Так почему тогда книга?

Потому что дело не в массовости, а в арифметике. Проиг-

ранный спор обходится мебельщику в две-три цены договора, а выигранный — в несколько сотен тысяч рублей юристу и экспертизе. При такой математике даже редкий вымогатель разорителен, а уступить всегда дешевле, чем доказать свою правоту. На этом расчёте всё и держится: не на количестве, а на асимметрии.

И последнее, про закон.

Пока я собирал материал, законодатель ответил. Федеральный закон от 28 декабря 2025 года, в силе со 2 февраля 2026-го, прямо направлен против злоупотреблений: штраф в пятьдесят процентов больше не взыскивается, если требования не исполнены по вине самого потребителя или из-за его уклонения, а перепродать своё требование юристу теперь нельзя.

Из двадцати восьми советов закон убил один и подрезал крылья ещё трём. Остальные двадцать четыре работают как работали, а ту самую арифметику, ради которой всё затевается, он не тронул вовсе.

Все четыре задетых совета я оставил и пометил. Не из вредности: приём умирает не тогда, когда его запретили, а когда его начали узнавать.

Александр Дублин

Слово к недобросовестному покупателю

Недавно выяснилось, что на свете бывают мебельщики, которые фотографируют каждый зазор.

Их немного, но они портят всю работу. Присылают уведомление о готовности заказным письмом. Ведут переписку так, будто её завтра читать судье. Заводят протокол на каждый выезд мастера: дата, кого направили, что ответил заказчик. Такому позвонишь через четыре месяца с претензией — а у него папка.

Рассчитана она на покупателя старой школы. Того, кто искренне убеждён, что подпись под эскизом ни к чему не обязывает, что «мне не понравился оттенок» — это дефект, а три процента в день — не неустойка, а вид дохода.

Здесь собраны лучшие приёмы: как отказаться от готового изделия, как найти брак, которого нет, как превратить собственное молчание в чужую просрочку и как сложить всё это в сумму, за которую можно было заказать вторую такую кухню.

Каждый совет снабжён объяснением, почему он работает, и указанием на норму, на которой он стоит. Два совета стоят на статьях Уголовного кодекса: там разобрано, как приём устроен, и не разобрано, как его применять. Ничего из этого

я не выдумал: за каждым приёмом стоит либо судебное дело, либо рассказ человека, с которым это случилось.

Приступим.

Глава 1. Отказ: как не платить за то, что уже сделано

Мебель на заказ — вещь, которую нельзя перепродать. Раскрой под вашу нишу в две тысячи триста восемьдесят миллиметров не подойдёт больше никому и никогда.

Это свойство и делает отказ самым разорительным из всего, что вы можете сделать. Вы теряете кухню. Мебельщик теряет деньги, материалы, время цеха и склад, забитый вещью, которую некуда девать.

А закон разрешает вам выйти из договора в любой день.

Совет 1. Передумайте на финише

Не отказывайтесь сразу. Сразу — невыгодно: цех ещё ничего не сделал, терять ему нечего.

Дождитесь, пока изделие изготовят. В идеале — пока позвонят и скажут, что всё готово, можно везти. Вот теперь передумайте.

Как действовать: внесите аванс, спокойно согласуйте эскиз, не мешайте работать. Когда сообщат о готовности, заявите отказ. Причину не объясняйте: закон её и не требует. Параллельно подайте жалобу в Роспотребнадзор — юридические порталы советуют это прямо, «для дополнительного давления на компанию».

Зачем. Статья 32 разрешает отказаться от договора о выполнении работ в любое время, оплатив исполнителю только фактически понесённые расходы. Слово «фактически» здесь главное, и мы к нему ещё вернёмся в третьем совете.

Почему срabатывает. Потому что доказать эти расходы почти невозможно. Материалы уже раскрыты под нестандартный размер и превратились в неликвид, а амортизацию цеха, зарплату и упущенную выгоду суды в состав расходов обычно не принимают. Директор по продажам мебельной сети описал результат без всякой поэзии: продавали изделие тысяч за сорок пять, компенсацию получили тысячу двести рублей. Меньше трёх процентов. Остальное вернули, а изде-

лие осталось на складе.

Если вам скажут, что в договоре есть пункт про невозвратный аванс или штраф за отказ — не волнуйтесь. Такое условие ничтожно. Оно написано для того, чтобы вы поверили, а не для того, чтобы работать.

Законное зеркало. Та же статья 32 существует не для вас, а против мебельщика, который взял предоплату и полгода ничего не делает. Заказчику из одного такого дела вернули тридцать девять тысяч предоплаты, потому что гарнитур так и не изготовили, а расходов исполнитель не доказал. Есть и обратные истории: заказчица отказалась на следующий день после подписания, а исполнитель не только не вернул сорок две тысячи, но и потребовал доплатить по самописному пункту.

Граница проходит по факту вложений. Отказ до запуска в производство — нормальное человеческое право. Отказ после звонка о готовности с требованием вернуть всё — уже приём.

Единственная угроза: мебельщик, который ведёт проектный учёт с первого дня. Накладные на раскрой именно под ваш заказ, акт запуска в производство с вашей подписью, таблицы, цена в договоре разбита на материалы, работы и логистику отдельными строками. Тогда «фактически понесённые расходы» перестают быть эфемерными и превращаются в пачку документов.

Правда, и это не всегда спасает. В Омске заказчица отка-

залась, когда мебель была изготовлена, упакована и лежала на складе; исполнитель уведомил её телефонограммой, она не приняла никаких мер. Встречный иск мебельщика суд не удовлетворил, а с него взыскали аванс, неустойку, моральный вред и штраф. Изделие так и осталось на складе.

Совет 2. Скажите «не подошло»

Мебель привезли и собрали. Вы посмотрели и поняли: не то.

Не объясняйте, что именно не то. Скажите волшебное: «Не подошло»! Как про футболку.

Как действовать: ссылайтесь на две недели, которые «по закону есть у всех». Требуйте полного возврата. Любые предложения переделать, поправить, заменить фасады отклоняйте: вам нужен не результат, а деньги.

Зачем. Вы опираетесь на бытовое представление о возврате: не подошло по цвету, размеру или фасону — верните. В статье про обмен товара надлежащего качества это действительно написано.

Почему срabатывает. Ровно до того момента, пока мебельщик не откроет закон. К мебели на заказ эти нормы не применяются: отказ от товара с индивидуально-определёнными свойствами прямо запрещён (пункт 4 статьи 26.1), а бытовая мебель и гарнитуры отдельно исключены правительственным перечнем непродовольственных товаров, не подлежащих обмену. Приём держится на том, что половина мебельщиков этого не знает, а вторая половина знает, но не хочет ссориться.

Предельная форма выглядит так. Кухню привезли в срок, клиентке не понравился цвет. Договорились о переделке в

другой цвет с доплатой. Вторую кухню она тоже не приняла: чёрный не чёрный, белый не белый. И потребовала вернуть пятьдесят тысяч при затратах изготовителя выше этой суммы. Рассказ анонимный и непроверяемый, но сценарий двойного изготовления под вкусовую приёмку в отрасли типовой.

Законное зеркало. А теперь то, из-за чего приём вообще жив. Продавцы массово упаковывают обычную розничную продажу в «индивидуальный заказ» — именно затем, чтобы отрезать вам возврат. В Новосибирске заказчица хотела белую мебель, в договоре стояла «слоновая кость», а менеджер устно заверил, что цвет будет нужный независимо от того, что написано. Привезли жёлтое. Суд обязал вернуть сто одиннадцать тысяч с лишним, апелляция взыскание подтвердила.

Если изделие серийное, а индивидуальность придумана в договоре — прав покупатель. Приёмом это становится тогда, когда вещь действительно сделана под вашу стену.

Единственная угроза: мебельщик, у которого договор квалифицирован как бытовой подряд, а не купля-продажа. В подряде права «вернуть просто так» нет вовсе. Плюс спецификация, из которой видно, что изделие изготовлено под конкретные размеры конкретного помещения. В Набережных Челнах истица требовала вернуть деньги за комплект диванов из-за несоответствия цвета и материала; суд установил, что информация была доведена, а цвет впоследствии

изменила она сама, и в иске отказал.

Совет 3. Потребуйте доказать каждый рубль

Это не отдельное право, а продолжение первого совета. Его лучшая часть.

Мебельщик говорит: хорошо, вы отказались, но материалы куплены, раскрой сделан, вот вам за вычетом расходов. Отвечайте спокойно: покажите расходы. С документами. Копейка в копейку.

Как действовать: требование формулируйте вежливо и абсолютно законно, потому что оно и есть законно. Бремя доказывания расходов лежит на исполнителе. Просите накладные именно по вашему заказу, а не общие. Просите табели. Просите объяснить, почему в расходы попала зарплата закройщика.

Зачем. Затем, что малая фабрика такого учёта не ведёт. Раскрой общий, зарплата сдельная, плёнка и кромка списаны на склад одной строкой в прошлом месяце. Пообъектной себестоимости вашей кухни в природе не существует.

Почему срabатывает. Потому что в суде взыскиваются только те расходы, у которых есть документы. Расчёт на словах суд не принимает. Значит, с мебельщика взыщут всю сумму целиком, да ещё штраф в половину сверх (пункт 6 статьи 13). И он это понимает. Поэтому требование отчёта работает как рычаг: верните всё по-хорошему, иначе суд,

неустойка и штраф.

На форуме мебельщиков описан характерный случай: заказчик после изготовления прихожей заявил, что она уже не нравится, прицепился к кромке, предложил забрать мебель и попросил предоставить точные расходы по заказу, попутно давая ценами конкурентов из другого города. Судя по ветке, исполнитель так и не придумал, что делать.

Законное зеркало. Требование отчёта — это часто единственный способ добиться от мебельщика хоть какой-то прозрачности. Масса договоров устроена так, что предоплата уходит в общий котёл, и человек, отказавшийся по уважительной причине, будь то переезд, отменённый ремонт или болезнь, рискует потерять её целиком. Закон здесь на его стороне, и это правильно.

Приём начинается там, где отчёт требуют не для расчёта, а чтобы продемонстрировать: расчёт невозможен.

Единственная угроза: мебельщик, который завёл учёт до того, как случился конфликт. Задним числом такие документы не рисуются, и он это знает. Защита здесь строится в бухгалтерии, и делается она в первый день заказа, а не в день претензии.

Итог главы: индивидуальная вещь не имеет второго покупателя, и в этом вся ваша сила. Мебельщик может выиграть спор, но не может продать вашу кухню. Помните только, что документы — это тоже вещь, и делаются они заранее.

Глава 2. Придирки: как найти брак там, где его нет

Оттенок нельзя померить рулеткой. Фактуру, блеск, пати-ну — тоже.

Спор о них решается только тем, что стороны успели записать в договоре. А типовый договор малой фабрики не записывает почти ничего. Этот вакуум работает на вас: доказывать, что всё сделано правильно, придётся мебельщику, а не вам (пункт 28 Пленума № 17).

Совет 4. «Цвет не тот»

Никогда не просите переделать. Просьба о переделке — это разговор, а вам нужен результат.

Заявляйте сразу: договор расторгнуть, деньги вернуть полностью, неустойку заплатить, штраф добавить, моральный вред компенсировать.

Как действовать: формулируйте претензию к тому, что нельзя измерить. Не «зазор шесть миллиметров», а «фактура не та». Не «скол на кромке», а «оттенок отличается от того, что я заказывал». Хорошо работает жалоба на то, что фасады отличаются между собой.

Зачем. В мебельных договорах цвет описывают художественно: тип фасада «Прованс», цвет белый, патина с золотом. Объективного эталона патины с золотом не существует. Экспертиза по таким формулировкам не может ни подтвердить соответствие, ни опровергнуть.

Почему срabатывает. Потому что любой тупик экспертизы работает против мебельщика: бремя доказывания на нём.

В предельном случае это выглядит так. Дело кухни «Прованс» дошло до Верховного суда. Покупатель заявил, что фактура и цвет фасадов не соответствуют заказу и отличаются между собой. Три инстанции ему отказали — эксперт, кстати, фасадов даже не осматривал и написал, что свой-

ства отделки зафиксированы нестандартными обозначениями, поэтому вывод сделать невозможно. С истца взыскали около шестидесяти одной тысячи судебных расходов. Верховный суд всё отменил: спор не о качестве вообще, а о соответствии заказу, и перекладывать доказывание на потребителя нельзя. При новом рассмотрении иск удовлетворили.

Второе дело ещё яснее. Апелляция сочла различия в декоре несущественными и указала на уважительные причины срыва сроков «с учётом поведения истца». Верховный суд вернул дело, напомнив, что суд не вправе решать за покупателя, подходит ли ему цвет.

Запомните эту фразу. Она стоит дороже любого эксперта.

Законное зеркало. И всё же разнотон фасадов — это реальный, частый и обидный дефект. В Бузулуке рассматривали дело, где цвет фасадов различался, покрытие отходило от основы, а фурнитура не совпадала с договором; исполнитель соглашался поменять только фурнитуру. Кончилось мировым в пользу потребителя.

Когда фасады объективно разного цвета — это не приём, а брак. Разница в том, готовы ли вы принять переделку. Тот, кому нужна кухня, соглашается. Тот, кому нужны деньги, отказывается.

Единственная угроза: мебельщик, который не пишет стихов в договоре. Выкрасы и образцы с вашей подписью. Коды RAL или NCS вместо «белого с патиной». Фотопротокол образца при дневном свете. Отдельная оговорка о до-

пустимом разнотоне материалов. Против кода из каталога «фактура не та» не работает: фактура ровно та, вот номер.

Совет 5. «Я имел в виду другое»

Отличная новость: если параметр в договоре не записан, значит, не записано и то, что он может быть любым.

Эскиз подписан. Спецификация подписана. Мебель изготовлена и стоит на месте. Самое время сказать, что вы представляли себе иначе.

Как действовать: духовка навешена не на той высоте. Вытяжка не вровень с фасадом. Модули расположены не так. Шов не такой. На фото в интернете выглядело иначе. Оформляйте это как несоответствие договору, хотя в договоре ничего подобного нет. Требуйте переделки за счёт исполнителя или расторжения с полным возвратом.

Приём хорош тем, что не имеет срока годности. Он работает и на приёмке, и через полгода после установки — потому что чем позже, тем труднее восстановить, о чём именно вы договаривались.

Зачем. Недостаток по закону — это несоответствие условиям договора или обязательным требованиям (статья 4 закона о защите прав потребителей). Если параметра в договоре нет, вещь не может ему не соответствовать. Но чтобы это объяснить, мебельщику придётся назначать проверку качества, вести переписку, заказывать экспертизу и поднимать всю договорную базу.

Ваш расчёт — на зазор между трёхмерной картинкой, ко-

торуую показывали в салоне, и сухим производственным чертежом, который вы подписали не глядя.

Почему срabатывает. Потому что процедура дороже уступки. Мебельщики описывают свою защиту так: заставить клиента подать письменную претензию, ответить в десятидневный срок, назначить проверку качества, дальше судебная экспертиза. По оценке одного из участников отраслевого форума, больше семидесяти процентов истцов на этом этапе отваливаются. Цифра непроверяемая, но последовательность действий верная, и поэтому проще дать скидку, чем идти по ней.

Законное зеркало. «Я имел в виду другое» чаще всего означает, что салон плохо работал. Менеджер устно обещал «вровень с фасадом». Трёхмерная картинка не совпала с серым производственным эскизом. В договор попало не то, что показывали.

Позиции Верховного суда защищают именно такого покупателя: если ожидания сформированы салоном, а бумаги оформлены криво, отвечает тот, кто оформлял. Есть и решения, где требования удовлетворяли потому, что замеры делал сам исполнитель, а мебель не подошла к помещению.

Но есть и вторая половина зеркала, и она про вас. **Законный выход для действительно передумавшего заказчика существует и не требует имитации брака.** Статья 32 разрешает отказаться от договора в любое время, оплатив фактически понесённые расходы.

Претензию по качеству вместо честного отказа выбирают тогда, когда платить эти расходы не хочется. Вот здесь и проходит граница приёма: требование законное, подменено основание.

Единственная угроза: мебельщик с детальной спецификацией. Фурнитура до артикула, оттенки до каталога, допуски до миллиметра, подписанный эскиз и письменная процедура изменений. В деле новоалтайской компании в договоре стояло: вид, количество, комплектация и материал согласовываются в эскизе и спецификации, изменения после подписания вносятся только письменно и по контрольному замеру. Иск о расторжении, построенный в том числе на несоответствии высоты духового шкафа, отклонили полностью.

И симметричный урок, чтобы вы понимали, где ваш шанс: в другом деле эскиз был не подписан и правился от руки, экспертиза не смогла достоверно сравнить мебель с проектом, и спор оказался неразрешимым. Дорого обошлось обеим сторонам.

Суды, кстати, принимают переписку в мессенджере как доказательство. Так что «мы же договаривались устно» работает в обе стороны, и чаще против того, кто удалил чат.

Совет 6. Смотрите в лупу

Приёмка — это ритуал, и вы вправе провести его тщательно.

Возьмите фонарик. Возьмите лупу. Если есть штангенциркуль, то возьмите и его. Осматривайте под углом, под которым на кухню не смотрит никто и никогда.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.