

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. *Магазин и потребитель расторгли во внесудебном порядке договор о покупке кухонного комбайна по причине его плохого качества. В каком месте продавцом должна быть произведена передача денег потребителю за данный бытовой прибор? Магазин и потребитель не урегулировали этот вопрос между собой при заключении соглашения о расторжении договора купли-продажи. Потребитель считает, что ему должны привезти деньги домой, а магазин требует явиться за деньгами в свою кассу. В какой момент обязательство магазина по выплате потребителю уплаченных за товар денежных сумм можно будет считать исполненным?*

Ответ. Обязательство продавца по возврату покупателю (потребителю) уплаченной денежной суммы является денежным.

Согласно ст. 316 («Место исполнения обязательства») Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ), если место исполнения не определено законом, иными правовыми актами или договором, не явствует из обычаев делового оборота или существа конкретного обязательства, исполнение по денежному обязательству должно быть произведено в месте жительства кредитора в момент возникновения обязательства, а если кредитором является юридическое лицо — в месте его нахождения в момент возникновения обязательства. Если кредитор к моменту исполнения обязательства изменил место жительства или место нахождения и известил об этом должника, исполнение по денежному обязательству должно быть произведено в новом месте жительства или нахождения кре-

дитора с отнесением на счет кредитора расходов, связанных с перемещением места исполнения.

В соответствии со ст. 20 ГК РФ местом жительства гражданина признается место, где гражданин постоянно или преимущественно проживает. Местом жительства несовершеннолетних, не достигших четырнадцати лет, или граждан, находящихся под опекой, признается место жительства их законных представителей — родителей, усыновителей или опекунов.

Таким образом, в данном случае продавец, в лице магазина, обязан передать потребителю (представителю потребителя) денежные средства за товар в жилом помещении по месту жительства соответствующего потребителя. Соответственно, обязательство продавца по передаче потребителю

денежных средств за товар будет считаться исполненным в момент прибытия представителя продавца в место жительства соответствующего гражданина в соответствующее время.

В такой ситуации возможна просрочка не только должника (в данном случае им является хозяйствующий субъект), но и кредитора (в данном случае это потребитель).

Согласно п. 3 ст. 405 ГК РФ должник не считается просрочившим, пока обязательство не может быть исполнено вследствие просрочки кредитора. Кредитор считается просрочившим, если он отказался принять предложенное должником надлежащее исполнение или не совершил действий, предусмотренных законом, иными правовыми актами или договором, либо вытекающих из обычаев делового оборота или из существа обязательства, до совершения которых должник не мог исполнить своего обязательства (п. 1 ст. 406 ГК РФ). Просрочка кредитора влечет определенные правовые последствия (п. п. 2, 3 ст. 406 ГК РФ).

Учитывая сказанное, очевидно, что сторонам обязательства во избежание спорных ситуаций целесообразно заблаговременно определять время совершения соответствующих совместных действий по приему-передаче денежных средств.

Другое место исполнения обязательства хозяйствующего субъекта по передаче потребителю денежных средств, помимо места жительства потребителя (например, в месте нахождения продавца, в кассе магазина продавца, путем осуществления денежного перевода гражданину, зачисления денежных средств на банковский счет потребителя), как было сказано выше, может быть определено соглашением сторон обязательства или договором между ними.

В. Потребитель в 2006 году предъявил в районный суд г. Москвы иск к известному изготовителю о замене автомобиля по гарантии на автомобиль аналогичной марки (модели, артикула). Своим решением в 2007 году суд обязал изготовителя

автомобиля заменить потребителю произведенный некачественный автомобиль на новый аналогичный темно-бордового цвета (гранат), хотя купленный потребителем автомобиль был белого цвета. При вынесении решения суд применил абзац 4 п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в редакции, действовавшей до 12 декабря 2007 года. Может ли потребитель на основании такого решения суда требовать от производителя замены автомобиля на аналогичный, имеющий другой цвет кузова и другой цвет отделки салона?

О. В соответствии с абзацем 4 п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) в редакции, действовавшей до 12.12.2007, потребителю, которому продан товар ненадлежащего качества (если оно не было оговорено продавцом) вправе потребовать его замены на товар аналогичной марки (модели), т. е. на товар той же марки (модели), что и заменяемый. Такая трактовка ранее действовавшей редакции указанного положения Закона нашла свое отражение и в изменениях, внесенных в ст. 18 Закона Федеральным законом от 25.10.2007 № 234-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и часть вторую Гражданского кодекса Российской Федерации». Согласно абзацам 1 и 2 п. 1 ст. 18 Закона в редакции Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе, в частности, потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула).

Признаки, образующие в совокупности понятие марки (модели), должны определяться исходя из нормативной документации на товар (технических регламентов, каких-либо стандартов, технических условий изготовителя и т.п.).

По мнению автора, цвет автомобиля и цвет отделки его салона не являются признаками, относящимися к понятиям марки и модели. Скорее всего, потребитель не

вправе предъявлять изготовителю о замене автомобиля на аналогичный автомобиль, имеющий другой цвет кузова и другой цвет отделки салона.

В соответствии со ст. 13 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее — ГПК РФ) вступившие в законную силу судебные постановления являются обязательными для всех без исключения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений, должностных лиц, граждан, организаций и подлежат неукоснительному исполнению на всей территории Российской Федерации.

Если сторона спора считает решение суда необоснованным или незаконным, она может его оспаривать в соответствии с гражданско-процессуальным законодательством.

Лица, участвующие в деле, а также судебный пристав-исполнитель вправе также в порядке ст. 202 ГПК РФ просить суд разъяснить ранее вынесенное им решение, если его содержание представляется неясным. В случае вынесения в установленном порядке судом определения о разъяснении ранее вынесенного им решения, его исполнение должно производиться в соответствии с данным решением и определением.

Если в стадии исполнения вынесенного судом решения, обязывающего ответчика предоставить потребителю взамен некачественного товара аналогичный, будет установлено, что такой товар уже снят с производства, либо прекращены поставки необходимых комплектующих и т. п., то суд в соответствии со статьями 434, 203 ГПК РФ решает вопрос об изменении способа исполнения решения. Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать изготовитель, а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения решения суда в указанных случаях лежит на изготовителе.

В соответствии со ст. 434 ГПК РФ при наличии обстоятельств, затрудняющих исполнение судеб-

ного постановления или постановлений иных органов, взыскатель, должник, судебный пристав-исполнитель вправе поставить перед судом, рассмотревшим дело, или перед судом по месту исполнения судебного постановления в т.ч. вопрос об изменении способа и порядка исполнения. Такое заявление стороны и представление судебного пристава-исполнителя рассматриваются в порядке, предусмотренном ст. 203 ГПК РФ.

Согласно ст. 203 ГПК РФ суд, рассмотревший дело, по заявлениям лиц, участвующих в деле, судебного пристава-исполнителя либо исходя из имущественного положения сторон или других обстоятельств вправе отсрочить или рассрочить исполнение решения суда, изменить способ и порядок его исполнения.

В случае же просто неясности требования, содержащегося в исполнительном документе, или неясности способа и порядка его исполнения взыскатель, должник, судебный пристав-исполнитель вправе обратиться в суд, принявший судебный акт, с заявлением о разъяснении исполнительного документа, способа и порядка его исполнения (ст. 433 ГПК РФ).

В. Потребитель по образцу, выставленному в автосалоне, купил автомобиль иностранной марки российского производителя. После оформления заказа автосалон в одностороннем порядке повысил стоимость заказанного гражданином автомобиля и потребовал от покупателя внести в кассу автосалона дополнительную сумму. Автосалон предложил это сделать гражданину несмотря на то, что заказ был выполнен с большим опозданием. Может ли автосалон изменить цену автомобиля в данном случае? Может ли заказчик-потребитель, опираясь на статью 28 Закона «О защите прав потребителей», требовать в данной ситуации от автосалона уплаты законной неустойки за нарушение установленного договором срока исполнения заказа? Какие требования в такой ситуации покупатель в настоящее время может предъявить автосалону-продавцу?

О. В соответствии с п. 1 ст. 500 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства.

В любом случае, цена товара, определенная в момент заключения договора розничной купли-продажи или в иной момент, может быть изменена продавцом в одностороннем порядке только в случаях, предусмотренных законом (ст. 310 ГК РФ). Поэтому продавец вправе по своей инициативе изменить условия о цене по заключенному с потребителем договору купли-продажи лишь в случаях, предусмотренных законом. Оснований для изменения цены проданного автомобиля в данном случае очевидно не было.

Требовать взыскания законной неустойки в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) гражданин в этом случае не имеет права. Глава III Закона (в том числе ст. 28 Закона) в рассматриваемом случае применению не подлежит, так как регулирует отношения исключительно между потребителем и исполнителем, возникающие при выполнении работ (оказании услуг) по возмездным договорам.

В случае если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара (согласно п. 2

ст. 23.1 и п. 2 ст. 13 Закона, п. 3 ст. 487, п. 2 ст. 395 и ст. 15 ГК РФ).

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара продавец теперь обязан уплатить потребителю за каждый день просрочки законную неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Однако сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара (п. 3 ст. 23.1 Закона).

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков, связанные с нарушением продавцом срока передачи потребителю предварительно оплаченного товара, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 4 ст. 23.1 Закона).

Требования потребителя о передаче оплаченного товара в установленный им новый срок или о возврате суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом, а также требования о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя (п. 5, 2 ст. 23.1).

В связи с нарушением прав гражданин-потребитель также вправе требовать от розничного продавца в соответствии со статьями 151, 1064-1083, 1099-1101 ГК РФ и ст. 15 Закона и компенсации морального вреда, причиненного ему на-

рушением его прав, в том числе права на получение от продавца товара в установленный договором срок и неправомерным пользованием продавцом денежными средствами по истечении срока исполнения передачи товара.

В. *Насколько законно установление сервисным центром, оказывающим услуги по платному ремонту бытовой техники, минимальной общей стоимости заказываемых потребителем услуг по одной заявке?*

О. Согласно п. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Установление исполнителем услуг, в т.ч. услуг по ремонту бытовой техники, минимальной общей стоимости заказываемых услуг по существу может являться способом навязывания ненужной потребителю услуги (продукции, товаров), что, очевидно, входит в противоречие с п. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Поэтому отказ исполнителя услуг потребителю в принятии заявки на выполнение ремонта стоимостью ниже определенной суммы, является неправомерным. Соответственно, установление сервисным центром, оказывающим услуги по платному ремонту бытовой техники, минимальной общей стоимости заказываемых потребителем услуг по одной заявке, является незаконным.

В. *Вправе ли сервисный центр устанавливать повышенные цены на оказываемые им услуги по ремонту и диагностике бытовой техники в случае записи потребителя на определенную дату и время принятия товара в ремонт или на диагностику, а также к определенному или конкретному мастеру-специалисту?*

О. Услуги сервисных центров с записью потребителя на опреде-

ленную дату и время имеют качество, отличное от услуг без предварительного определения даты и времени их оказания или начала их оказания.

Услуги исполнителя с записью потребителя к определенному или конкретному мастеру-специалисту также могут иметь качество, отличное от услуг без записи к определенному или конкретному мастеру-специалисту.

Представляется, что исполнитель услуг вправе устанавливать различные цены на оказываемые им услуги в зависимости от качества обслуживания клиентов.

Поэтому представляется, что сервисный центр вправе устанавливать повышенные цены на оказываемые им услуги по ремонту и диагностике бытовой техники в случае записи потребителя на определенную дату и время ремонта или диагностики, а также к определенному или конкретному мастеру-специалисту.

Однако, оказание сервисной организацией услуг по ремонту и диагностике товаров разными, работающими в ней специалистами, а также в случае записи потребителя на определенную дату и время принятия товара в ремонт или на диагностику, не может влиять в частности на такие условия заключаемых соответствующей сервисной организацией с потребителями договоров как конечные (общие) сроки оказания услуг, на продолжительность устанавливаемого сервисным центром гарантийного срока или на само установление гарантийного срока.

В. *Потребитель сдал в сервисный центр в платный ремонт телевизор. Данный сервисный центр действует по посредническому договору с другим сервисным центром, которому передает соответствующие товары непосредственно для ремонта. Какой сервисный центр является стороной по договору с потребителем? Какой сервисный центр в данном случае является обязанным перед потребителем?*

О. В данном случае, стороной по договору с потребителем явля-

ется тот сервисный центр, тот исполнитель услуг (организация или индивидуальный предприниматель), который заключил с потребителем от своего имени договор об оказании услуг по ремонту товара.

Соответственно, обязательства перед потребителем несет тот сервисный центр, тот исполнитель услуг (организация или индивидуальный предприниматель), который по договору с потребителем действует от своего имени.

В. *Продавец доводит до сведения потребителей информацию о том, что «бесперебойная работа продаваемой бытовой техники обеспечивается пятилетним гарантийным обслуживанием», при этом в течение этого срока магазин производит только бесплатный ремонт товаров. Какую-либо другую информацию об обязательствах в связи с продажей товара ненадлежащего качества продавец до сведения потребителей не доводит. Следует ли понимать указанную выше фразу как информацию об установлении продавцом пятилетнего гарантийного срока на реализуемые им товары со всеми вытекающими отсюда последствиями?*

О. Информацию продавца о том, что «бесперебойная работа продаваемой бытовой техники обеспечивается пятилетним гарантийным обслуживанием», следует понимать как установление продавцом пятилетнего гарантийного срока на реализуемый им товар, если только какими-либо другими положениями установленных им обязательств прямо не будет определено иное.

При обнаружении недостатков в течение гарантийного срока продавец обязан удовлетворять любое из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требований потребителей, а не только обеспечивать гарантийный ремонт, так как Законом не предусмотрено право продавца определять требования, которые потребитель вправе предъявить ему в случае обнаружения недостатков товара в течение гарантийного срока. ■