

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Копирование, тиражирование и размещение данных материалов на Web-сайтах без письменного разрешения редакции преследуется в административном и уголовном порядке в соответствии с Законом РФ.



Вопрос. Подлежат ли обмену и возврату по ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» бытовые стиральные машины надлежащего качества?

Ответ. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», утвержден постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

В пункте 11 указанного Перечня имеется указание на технически сложные товары бытового назначения, к которым данный Перечень относит, в частности, электробытовые машины и приборы и при установлении на них гарантийных сроков согласно п. 11 упомянутого Перечня на эти товары не будет распространяться предусмотренные ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя.

Общероссийский классификатор продукции ОК 005-93 к электробытовым машинам и приборам (машины и приборы бытовые с электродвигателем и работающие на основе физических эффектов, группа 51 5600) относит в том числе: машины стиральные бытовые автоматические и полуавтоматические, а также машины стиральные с ручным отжимным устройством и без отжимного устройства. К электробытовым машинам и приборам Общероссийский классификатор продукции ОК 005-93 помимо прочего относит оборудование вспомогательное для электробытовых машин и приборов; специальное технологическое оборудование, приборы и инструмент для ремонта электробытовых машин и приборов; составные части электробытовых

машин и приборов, в том числе стиральных машин.

Учитывая сказанное, бытовые стиральные машины по требованию потребителя не подлежат обмену или возврату на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 502 Гражданского кодекса РФ, при условии, что на соответствующую стиральную машину ее изготовителем или розничным продавцом установлен гарантийный срок.

Для справки: Общероссийский классификатор продукции ОК 005-93 утвержден постановлением Комитета РФ по стандартизации, метрологии и сертификации (сокращенно: Госстандарт России) от 30.12.1993 № 301 и введен в действие с 01.07.1994.

В. *Обязан ли изготовитель при установлении гарантийных сроков на производимые им электробытовые приборы руководствоваться положениями государственных стандартов, утвержденных до принятия закона «О техническом регулировании»?*

О. Пунктом 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» определено, что установление на товар гарантийного срока является правом, а не обязанностью его изготовителя. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» изготовитель вправе установить на товар гарантийный срок любой продолжительности или не устанавливать его вообще.

Пункт 1 ст. 46 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» определил, что со дня вступления в силу данного Федерального закона впрямь до вступления в силу соответствующих технических регламентов, требования к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, ус-

тановленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти (в том числе, государственными стандартами), подлежат обязательному исполнению только в части, соответствующей целям:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей.

Таким образом, при установлении и исполнении гарантийных обязательств на товары их изготовители по действующему законодательству вправе, но не обязаны, устанавливать гарантийный срок на производимые ими товары. Продолжительность гарантийного срока на товары их изготовители также определяют на свое усмотрение.

Изготовитель при установлении гарантийных сроков на товары может использовать сроки, указанные в государственных стандартах, как рекомендательные.

Одновременно стоит отметить, что до вступления в силу Федерального закона «О техническом регулировании» положения государственных стандартов, касающиеся установления изготовителями (исполнителями) гарантийных сроков на товары (работы, услуги), в соответствии с Законом РФ от 10.06.1993 № 5154-1 «О стандартизации» также не относились к числу обязательных требований стандартов и могли соблюдаться хозяйствующими субъектами лишь на добровольных началах.

В. В дополнениях к руководству по эксплуатации товара прописано, что потребитель вправе осуществлять ремонт, разборку неисправных узлов и агрегатов своими силами или у любых третьих лиц только с письменного разрешения изготовителя или его уполномоченного сервиса. Насколько правомерно данное условие обязательств, установленное изготовителем товара?

О. Изготовитель (продавец) не вправе запрещать потребителю осуществлять гарантийный и не гарантийный ремонт, диагностику и проверку качества товара самостоятельно или у каких-либо третьих лиц, так как согласно абз. 5 п. 1 и пунктам 2, 3 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе исправить недостатки товара самостоятельно или силами третьих лиц и потребовать возмещения расходов на их исправление по своему выбору от продавца, импортера, изготовителя или от уполномоченной продавцом (изготовителем) организации (индивидуального предпринимателя), при наличии у последних соответствующих функций и полномочий на рассмотрение и удовлетворение соответствующих требований потребителей.

Поэтому указанное в вопросе условие обязательств неправомерно.

В. Между потребителем и исполнителем услуг по платному ремонту телевизионной техники возник спор о качестве произведенного ремонта телевизора. Исполнитель услуг без согласования с потребителем сдал отремонтированный по договору телевизор на экспертизу, с результатами которой потребитель не согласился. В дальнейшем исполнитель отказался выдать потребителю данный телевизор, мотивируя это тем, что гражданин является проблемным клиентом. Насколько законны действия исполнителя услуг?

О. Согласно п. 5 ст. 720 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) при возникновении между заказчиком и подрядчиком спора по поводу недостатков выполненной

работы или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет подрядчик, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений подрядчиком договора подряда или причинной связи между действиями подрядчика и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, требовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну.

Необходимо напомнить, что в соответствии со ст. 783 ГК общие положения о подряде (статьи 702-729 ГК РФ) и положения о бытовом подряде (статьи 730-739 ГК РФ) применяются к иным договорам возмездного оказания услуг, если это только не противоречит статьям 779-782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Поэтому общие положения ГК РФ о подряде и положения о бытовом подряде применимы к услугам по ремонту бытовой техники и иных товаров для потребителей и прочих заказчиков.

Таким образом, в данном случае в действиях исполнителя услуг по сдаче отремонтированного по договору телевизора на экспертизу ничего неправомерного не усматривается. Все расходы по проведенной экспертизе в данном случае несет исполнитель услуг, так как экспертиза была проведена по его инициативе. Однако после проведения экспертизы исполнитель услуг обязан был возратить (предоставить реальную возможность забрать в месте заключения договора) отремонтированный товар потребителю, заказчику.

В соответствии со ст. 301 ГК РФ собственник вправе истребовать свое имущество из чужого незаконного владения. В случае неудовлетворения данных требований в добровольном порядке потребитель может обратиться в суд с иском об истребовании имущества из чужого незаконного владения и возмещения всех убытков. В последующем потребитель может

инициировать проведение экспертизы и самостоятельно выбрать экспертную организацию (эксперта) для получения необходимой информации.

В. Потребитель заключил с компьютерным сервисным центром договор о модернизации приобретенного им компьютера, причем в договоре потребителем был определен желаемый им способ оказания этой услуги. Способ оказания услуг, указанный потребителем, не соответствовал поставленной заказчиком сервисному центру задаче, но сервисный центр, не обращая на это внимания, выполнил работу по договору согласно содержащимся в нем указаниям потребителя. Кроме того, сервисный центр использовал предоставленные потребителем комплектующие, которые были недоброкачественными. Следствием всего этого стало некачественное выполнение работы сервисным центром. Вина ли сервисного центра в данной ситуации в некачественном выполнении работы?

О. В соответствии с п. 1 ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи).

Согласно п. 11 Правил бытового обслуживания населения в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025, исполнитель работ (услуг) обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

- непригодности или недоброкачественности переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;
- возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);
- иных независимых от исполнителя обстоятельств, которые

могут повредить качеству выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги) не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии — разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

Аналогичные положения содержатся также в ст. 716 Гражданского кодекса РФ, находящейся в § 1 «Общие положения о подряде» главы 37 «Подряд» Кодекса, которая по общим правилам применяется и к договорам об оказании услуг.

В данном случае виноват и должен нести ответственность за некачественное выполнение работы сервисный центр, поскольку он не предупреждал потребителя об обстоятельствах, указанных в п. 11 Правил бытового обслуживания населения в РФ.

В. Потребитель сдал компьютер для платного ремонта в сервисный центр магазина. При приемке изделия из ремонта выяснилось, что некоторые детали компьютера были повреждены при выполнении работ по ремонту. Какую от-

ветственность за повреждение переданного ему изделия несет сервисный центр?

О. Сервисный центр в данном случае выступал в качестве исполнителя работ (услуг).

Согласно п. 1 ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон), если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества — возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем (абз. 5 п. 1 ст. 35 Закона).

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение. Причем оценка материала в квитанции или ином аналогичном документе может быть впоследствии оспорена заказчиком в суде (абз. 2 п. 2 ст. 35 Закона, ст. 734 Гражданского кодекса РФ). Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было (абз. 1 п. 2 ст. 35 Закона).

Согласно п. 3 ст. 35 Закона исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) ма-

териала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение), либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи). При этом обязанность доказывания наличия особых свойств вещи, а также невозможности их обнаружения при надлежащей приемке, лежит на исполнителе услуг.

Помимо этого, потребитель вправе в соответствии с законодательством предъявлять исполнителю и общие требования: о полном возмещении убытков, компенсации морального вреда и т.д.

В. Потребитель заключил с сервисным центром договор на ремонт многофункционального устройства. При заключении договора потребителю была выдана квитанция установленной формы.

Была ли при заключении данного договора соблюдена его форма?

О. Согласно п. 4 Правил бытового обслуживания населения в РФ, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025, договор об оказании услуги (выполнении работы) в сфере бытового обслуживания оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ). Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю. Кроме того, договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также только путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

При заключении договора потребителю была выдана квитанция установленной формы, поэтому в отношении формы договора требования законодательства были соблюдены.

В. Сервисный центр принял от потребителя в платный ремонт компьютер. Сервисный центр нарушил определенный договором конечный срок выполнения ремонта компьютера. Какие в таком случае требования потребитель

может предъявить к сервисному центру?

О. Сервисный центр в данном случае выступает в качестве исполнителя работ (услуг).

В рассматриваемой в вопросе ситуации потребитель вправе на свой выбор предъявить исполнителю требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», либо потребовать от исполнителя уплаты неустойки в соответствии с п. 5 той же 28-ой статьи данного Закона.

Помимо этого, потребитель вправе в соответствии с законодательством предъявлять исполнителю и общие требования: о полном возмещении убытков, компенсации морального вреда и т.д.

В. По каким правилам исполнитель работ или услуг несет ответственность за качество выполненных им работ или результат оказанных услуг в случае, когда он на них не установил гарантийный срок?

О. В соответствии с п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены потребителем при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных во втором абзаце п. 3 ст. 29 Закона.

При этом требования в связи с ненадлежащим качеством работ (услуг) потребитель вправе предъявлять с учетом положений пунктов 1-4 ст. 720 и п. 1 ст. 737 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ).

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе (абз. 2 п. 3 ст. 29 Закона, п. 2 ст. 724 ГК РФ).

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента (п. 4 ст. 29 Закона).

Если потребителем будут доказаны указанные обстоятельства, то исполнитель будет нести ответственность за обнаруженные недостатки даже независимо от наличия вины изготовителя товара (вещи, изделия), переданного потребителем исполнителю для выполнения соответствующих работ или оказания услуг.

Кроме того, потребитель вправе предъявлять исполнителю работ (услуг) требования в связи с ненадлежащим качеством работ (услуг) и в дальнейшем, в том числе

по истечении двух лет со дня принятия результата работы (услуги).

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустраняемым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков (пункты 2, 3 ст. 737 ГК РФ, п. 6 ст. 29 Закона). ■