

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.** *Может ли официальный автомобильный дилер, будучи розничным продавцом автомобилей, устанавливать какие-либо нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта реализуемых им транспортных средств в договоре или в каких-либо своих локальных актах (положениях, регламентах и пр.)?*

**Ответ.** Нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств по своей сути являются частью правил эффективного и безопасного использования соответствующих транспортных средств как товаров.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) потребитель имеет право на безопасность товара, обязанность обеспечения которой в течение определенного Законом срока лежит на изготовителе.

Если для безопасности использования товара, его хранения и транспортировки необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель товара обязан, исходя из конструктивных особенностей, установить правила и условия безопасного использования соответствующего товара, его хранения и транспортировки.

Изготовитель указывает соответствующие правила в сопроводительной документации на товар (руководство по эксплуатации, инструкция по эксплуатации, сервисная книжка, гарантийная книжка, пр.) или иным способом.

Устанавливаемые изготовителем правила использования (в том числе нормы, правила и процедуры технического обслуживания, ремонта и утилизации товара), хранения, транспортировки и утилизации товаров, по своей природе правовыми нормами не являются и обычно относятся к технико-правовым нормам, в связи с чем

они не могут быть предметом договора или соглашения.

Таким образом, правила и условия безопасного и эффективного использования, хранения и транспортировки товара не могут быть установлены хозяйствующим субъектом, не являющимся изготовителем товара, в том числе продавцом.

Федеральный закон от 10.12.1995 № 196 «О безопасности дорожного движения», в п. 2 ст. 18, в свою очередь, также устанавливает, что нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств устанавливаются заводами-изготовителями транспортных средств с учетом условий их эксплуатации.

Поэтому официальный автомобильный дилер, будучи розничным продавцом автомобилей, никакие нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта реализуемых им транспортных средств устанавливать не вправе, в т.ч. в договоре и в своих локальных актах.

**В.** *Продавец в договоре розничной купли-продажи установил на автомобиль гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установлен изготовителем. Насколько это соответствует Закону о правах потребителей?*

**О.** С января 2005 года розничные продавцы товаров потребителям не вправе не только устанавливать на товар меньший гарантийный срок, чем установлен изготовителем, но и вообще не вправе его устанавливать, если он уже установлен изготовителем соответствующего товара.

Согласно п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан удовлетворять требования потребителя, установленные статьей 18 Закона, в случае обнаружения в товаре недостатка в течение гарантийного срока, ус-

тановленного не только им самим, но и изготовителем.

Указанное в вопросе условие гарантийных обязательств полностью не соответствует п. 7 ст. 5 Закона. В рассматриваемой ситуации продавец вправе, согласно абзацам 2, 3 п. 7 ст. 5 Закона, принять на себя дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (так называемое «дополнительное обязательство»).

**В.** *Законны ли условия договора и приложенной изготовителем к товару документации о том, что продавец и изготовитель отвечают только за те выявленные потребителем в течение гарантийного срока недостатки товара, которые вызваны виной изготовителя, в том числе при использовании им некачественных материалов или нарушением технологии производства, брака материала или производственного дефекта?*

**О.** Действительно, лицо, не исполнившее гражданско-правовые обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности). Однако данное общее правило действует, если законом или договором не предусмотрены иные основания ответственности (п. 1 ст. 401 Гражданского кодекса РФ).

Исключение, в частности, предусмотрено абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ.

Согласно указанным положениям, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), отвечает за любые выявленные в течение гарантийного срока недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи

товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Таким образом, указанное в вопросе условие гарантийных обязательств незаконно.

**В.** *Может ли выполнение продавцом и изготовителем автомобиля гарантийных обязательств обуславливаться установкой на него дополнительного оборудования (охранных устройств, аудиотехники и т. п.), осуществлением его технического обслуживания (в том числе не менее определенного количества раз) и ремонта, его антикоррозийной обработки (в том числе не менее определенного количества раз), покупкой запасных частей и расходных материалов к нему, установкой на него подкрылок, исключительно у хозяйствующих субъектов, определенных продавцом или изготовителем данного автомобиля?*

**О.** Законом РФ «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом РФ не предусмотрена возможность освобождения продавца (изготовителя и др.) от гарантийных обязательств в связи с установкой на автомобиль дополнительного оборудования (охранных устройств, аудиотехники и т. п.), осуществлением его технического обслуживания (в том числе не менее определенного количества раз) и ремонта, антикоррозийной обработкой (в том числе не менее определенного количества раз) автомобиля, покупкой запасных частей и расходных материалов к нему, установкой на него подкрылок у хозяйствующих субъектов, которые не были определены продавцом (изготовителем).

Кроме того, указанные в вопросе работы осуществляются на основе отдельного от договора купли-продажи возмездного договора, и законодательство о защите прав потребителей не запрещает потребителю производить их при помощи любых третьих лиц или самостоятельно.

В то же время, из п. 1 ст. 421 Гражданского кодекса РФ следует,

что лицо (в том числе потребитель) вправе добровольно принять на себя обязательство заключать (заключить) определенные договоры (договор) исключительно с определенным субъектом (субъектами).

Таким образом, потребитель обязан осуществлять техническое обслуживание, ремонт, антикоррозийную обработку автомобиля, установку на него подкрылок у определенных хозяйствующих субъектов, если он добровольно дал на это свое согласие при заключении договора купли-продажи автомобиля или в иное время.

Однако продавец и изготовитель в любом случае не вправе обуславливать указанными в вопросе обстоятельствами и фактами свои гарантийные обязательства.

**В.** *В договоре и документации, приложенной к товару, определено, что в случае совершения или несовершения потребителем определенных действий гарантия теряет силу, гарантия недействительна, гарантия снимается, гарантийные обязательства утрачивают силу, владелец потеряет право на гарантию, потребитель лишается права на гарантийное обслуживание, и т.п. Соответствуют ли такие записи в условиях обязательств законодательству?*

**О.** Гарантийные обязательства продавца или изготовителя не могут утрачивать силу, гарантия терять силу, владелец товара терять право на гарантию, гарантия сниматься, становиться (признаваться) недействительной и т.п.

Продавец (изготовитель, уполномоченные продавцом (изготовителем) организации или индивидуальные предприниматели, импортер) в рамках гарантийных обязательств не несет ответственности только за конкретные недостатки товара, выявленные в конкретных комплектующих изделиях и составных частях основного изделия и только в том случае, если докажут, что недостатки в них возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 2 ст.

476 Гражданского кодекса РФ, абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Продавец (изготовитель, уполномоченные продавцом (изготовителем) организации или индивидуальные предприниматели, импортер) также подлежат освобождению от ответственности за конкретные недостатки товара, если соответствующим доказано, что эти недостатки товара были оговорены продавцом при заключении договора купли-продажи с потребителем (п. 1 ст. 475 и п. 1 ст. 503 Гражданского кодекса РФ, абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, в указанном в вопросе условии обязательств неправильно определены правовые последствия совершения или несовершения потребителем определенных действий и такие записи в договоре и приложенной к товару документации не соответствует гражданскому законодательству, в т.ч. законодательству о защите прав потребителей.

Приведенное в вопросе условие обязательств в целом не соответствует и ст. 310 Гражданского кодекса РФ, поскольку содержит не предусмотренные законом основания для одностороннего отказа хозяйствующего субъекта от исполнения обязательств (в данном случае гарантийных). В соответствии со ст. 310 Гражданского кодекса РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

**В.** *Можно ли в гарантийном талоне написать, что потребитель или иной покупатель не может предъявлять продавцу, изготовителю и их сервисным центрам претензии по недостаткам товара, выявленным в течение гарантийного периода, если такие недостатки стали следствием повреждения товара в результате техногенной или прочей аварии, являются следствием непроведения продавцом предпродажной подготовки или непринятия владельцем свое-*

*временных мер по предотвращению (развитию) неисправности?*

**О.** В соответствии с абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец (изготовитель, уполномоченные продавцом (изготовителем) организации (индивидуальные предприниматели), импортер) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Техногенная или иная авария могут рассматриваться как обстоятельство непреодолимой силы (таким является чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство, п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ). В случае спора о том, является ли та или иная авария обстоятельством непреодолимой силой, бремя доказывания того, что конкретная авария является обстоятельством непреодолимой силы, лежит на соответствующем хозяйствующем субъекте.

Если недостатки товара являются следствием аварии, возникшей вследствие недостатков товара, то ответственность за соответствующие недостатки товара и прочие последствия такой аварии будет нести продавец или изготовитель на основании ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» и соответствующих положений Гражданского кодекса РФ.

Гарантийные обязательства в любом случае не могут ставиться в зависимость от непроведения продавцом предпродажной подготовки или непринятия владельцем своевременных мер по предотвращению (развитию) неисправности, так как такие условия гарантийных обязательств не предусмотрены действующим законодательством (абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ).

Также необходимо иметь в виду, что согласно Правилам продажи отдельных видов товаров, утвержденным постановлением Прави-

тельства РФ от 19.01.1998 № 55, обязанность по проведению предпродажной подготовки товара возлагается на розничного продавца товара, причем до передачи товара потребителю. Наличие или отсутствие гарантийных обязательств изготовителя (продавца) на товар определяется при его изготовлении (продаже) и не может зависеть от совершения или несовершения кем или иным лицом каких-либо действий до передачи товара потребителю.

Учитывая изложенное, в гарантийном талоне, из приведенного в вопросе, правомерной будет запись только о том, что потребитель или иной покупатель не может предъявлять продавцу, изготовителю и их сервисным центрам претензии по недостаткам товара, выявленным в течение гарантийного периода, если такие недостатки стали следствием повреждения товара в результате аварии, признанной обстоятельством непреодолимой силы.

**В.** *В договоре определено, что потребитель имеет право предъявить продавцу требования по гарантии в связи с продажей товара ненадлежащего качества в течение гарантийного срока. Правильно ли сформулировано данное условие гарантийных обязательств?*

**О.** В соответствии с абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» и абз. 1 п. 3 ст. 477 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) потребитель на основании гарантийных обязательств вправе предъявить продавцу (изготовителю, уполномоченным продавцом (изготовителем) организациям или индивидуальным предпринимателям, импортеру) требования по поводу продажи товара ненадлежащего качества в течение любого времени при условии, что они обнаружены в течение гарантийного срока. Другими словами, потребитель вправе предъявлять продавцу (иному соответствующему хозяйствующему субъекту) требования по поводу ненадлежащего качества товара в рамках гарантийных обязательств продавца или изготовителя при условии, что недостатки обнару-

жены в товаре в течение гарантийного срока.

Поэтому указанное в вопросе условие гарантийных обязательств сформулировано неправильно и противоречит ГК РФ и Закону РФ «О защите прав потребителей».

В тоже время, есть сроки исковой давности. Исковой давностью признается срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено (ст. 195 главы 12 подраздела 5 раздела I части первой ГК РФ). Статьей 196 ГК РФ установлен общий срок исковой давности продолжительностью в три года, который распространяется и на рассматриваемые в вопросе требования потребителя.

Течение срока исковой давности по общему правилу начинается со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права (п. 1 ст. 200 ГК РФ). Исчисление сроков в гражданском праве производится в соответствии с главой 11 подраздела 5 раздела I части первой ГК РФ.

Требование о защите нарушенного права принимается к рассмотрению судом независимо от истечения срока исковой давности. Исковая давность применяется судом только по заявлению стороны в споре, сделанному до вынесения судом решения. Истечение срока исковой давности, о применении которой заявлено стороной в споре, является основанием к вынесению судом решения об отказе в иске (ст. 199 ГК РФ).

Должник или иное обязанное лицо, исполнившее обязанность по истечении срока исковой давности, не вправе требовать исполненное обратно, хотя бы в момент исполнения указанное лицо и не знало об истечении давности (ст. 206 ГК РФ).

**В.** *В договоре купли-продажи и прилагаемой к автомобилю документации определено, что изготовитель вправе, по своей инициативе, в т. ч. в целях обеспечения безопасной эксплуатации, произвести отзыв своих автомобилей у потребителей для проведения внеочередного осмотра и ремонта. Далее определено, что при невыполнении потребителем таких требова-*

ний изготовителя в срок, указанный в письменном уведомлении, изготовитель снимает свои гарантийные обязательства перед владельцем и юридической ответственности за последствия эксплуатации не несет. Законно ли такое условие обязательств?

**О.** Пунктом 5 ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) установлено, что если при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель обязан снять такой товар с производства. При невыполнении изготовителем

этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (Роспотребнадзор) принимает меры по отзыву такого товара с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При этом убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, подлежат возмещению изготовителем в полном объеме (п. 5 ст. 7 Закона).

Какими-либо правами на отзыв товаров у потребителей Закон изготовителей и продавцов не наделяет.

Невыполнение потребителем указанного в вопросе условия обязательств также не может служить основанием для освобождения продавца (изготовителя) от гарантийных обязательств, так как оно не входит в круг обстоятельств, указанных в абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона и п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ.

Таким образом, указанное в вопросе условие обязательств, определенное в договоре купли-продажи и прилагаемой к товару документации, незаконно.

**В.** Применяется ли в настоящее время Закон города Москвы «Об административной ответственности за правонарушения в сфере потребительского рынка и услуг города Москвы»?

**О.** Закон города Москвы от 16 июля 2003 года № 51 «Об административной ответственности за правонарушения в сфере потребительского рынка и услуг города Москвы» на данный момент применению не подлежит, поскольку был признан утратившим силу Законом города Москвы от 21 ноября 2007 года № 45 «Кодекс города Москвы об административных правонарушениях» с момента вступления данного Кодекса в силу — т.е. с 1 января 2008 года (согласно ст. 17.1. и п. 15 ст. 17.2. Закона города Москвы от 21 ноября 2007 года № 45). ■

## Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

В очередной книге популярной серии описаны современные портативные ЖК телевизоры различных производителей, выпускаемые под марками AKAI, ELENBERG, HYUNDAI, MIYOTA, SITRONICS, SHARP, POLAR, PREMIERA, PROLOGY, PHANTOM, VITEK, VIDEOVOX.

Рассмотрены семь телевизионных шасси, на которых производятся ЖК телевизоры с диагоналями экрана от 5 до 10 дюймов. По каждой модели приводятся принципиальная схема, подробное описание работы всех ее составных частей и порядок регулировки узлов.

Важной частью книги является приложение, в котором приведено 12 принципиальных схем портативных ЖК телевизоров, не описанных в книге.

Практическая ценность книги определяется подробным описанием типовых неисправностей и описанием методики их поиска и устранения.

Книга предназначена для широкого круга специалистов, занимающихся ремонтом телевизионной техники, а также для радиолюбителей, интересующихся этой темой.



**Наложенным платежом цена — 370 руб.**

### КАК КУПИТЬ КНИГУ

Заказ оформляется одним из двух способов:

1. Пошлите открытку или письмо по адресу: 123242, Москва, а/я 20.

2. Оформите заказ на сайте [www.solon-press.ru](http://www.solon-press.ru) в разделе «Книга-почтой» или «Интернет-магазин».

Бесплатно высылается каталог издательства по почте.

При оформлении заказа полностью укажите адрес, а также фамилию, имя и отчество получателя.

Желательно указать дополнительно телефон и адрес электронной почты. С полным перечнем и описанием книг можно ознакомиться на сайте

[www.solon-press.ru](http://www.solon-press.ru)

по ссылке

<http://www.solon-press.ru/kat.doc>

Телефон: (495) 254-44-10, 8 (499) 795-72-03.

Цены для оплаты по почте наложенным платежом действительны до 01.12.2008.