

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

## Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

**Вопрос.** В прилагаемой к товару документации определено, что потребитель обязан сохранять упаковку товара в течение гарантийного срока. Дополнительно оговорено, что требования потребителя по качеству товара будут рассматриваться только при предоставлении потребителем упаковки товара. Контролирующий орган утверждает, что данное условие незаконно. Почему данное условие не соответствует действующему законодательству?

**Ответ.** Согласно ст. 481 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) в состав товара не входит его упаковка. В связи с этим, на потребителе не лежит обязанность вместе с товаром ненадлежащего качества представлять его упаковку продавцу (изготовителю, импортеру, уполномоченной продавцом (изготовителем) организации или уполномоченному продавцом (изготовителем) индивидуальному предпринимателю).

Законодательство о защите прав потребителей не включает в обязанности потребителя сохранение первичной упаковочной тары. Выполнение хозяйствующим субъектом требований потребителя в отношении качества товара законодательством также не ставится в зависимость от предоставления потребителем упаковки, имевшейся у соответствующего товара. Кроме того, абз. 2 п. 5 ст. 503 ГК РФ, например, также оговаривает, что при возврате покупателю уплаченной за некачественный товар суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или подобных обстоятельств.

Упаковка и тара должны быть сохранены покупателем (потребителем) только для целей реализации прав, предоставленных ему ст. 502 ГК РФ и ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также в том случае, если тара и (или) упаковка входят в комплектность проданного товара или в проданный товарный комплект (если изготовителем предусмотрено использование упаковки, например, как подставки под товар).

Поэтому в прилагаемой к товару документации или договоре потребителю может быть только рекомендовано сохранять упаковку купленного (используемого) товара, в том числе, в течение гарантийного срока.

Невыполнение потребителем указанного в вопросе условия также не может служить основанием для освобождения продавца (изготовителя, импортера, уполномоченной продавцом (изготовителем) организации или уполномоченного продавцом (изготовителем) индивидуальному предпринимателю) от гарантийных обязательств, так как оно не входит в круг обстоятельств, указанных в абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 2 ст. 476 ГК РФ.

**В. Изготовитель установил на реализуемые им потребителям электробытовые товары срок службы**

продолжительностью 12 месяцев. При этом в прилагаемом к его товарам гарантийном свидетельстве указано, что значение срока службы не связано с реальной продолжительностью эксплуатации изделия, а по истечении срока службы потребителю предписано периодически обращаться к специалистам уполномоченной сервисной компании для проверки технического состояния изделия (рекомендуется, раз в 5-10 лет).

Можно ли в данном случае считать объявленный изготовителем как срок службы электробытовых товаров период в 12 месяцев, собственно, как срок службы в понимании Закона «О защите прав потребителей»?

**О.** Согласно п. 2 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) изготовитель обязан устанавливать срок службы товара длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Электробытовые товары традиционно относятся к товарам, на которые их изготовителями должен устанавливаться срок службы.

В соответствии с п. 2 ст. 10 Закона информация о товарах в обязательном порядке должна содержать сведения о сроке их службы, установленном в соответствии с данным Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, если товары по истечении указанных срока представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя.

Помимо этого, если для безопасности использования товара (в том числе его ремонта, восстановления), его хранения, транспортировки, а при необходимости и утилизации (захоронения, уничтожения) необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель в соответствии с п. 3 ст. 7 Закона обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

В связи с тем, что на электробытовые товары изготовитель в соответствии с Законом обязан устанавливать срок службы, предполагается, что по его истечении электробытовой товар представляет опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя, а до потребителя должна доводиться указанная выше информация.

Таким образом, на изготовителе лежит обязанность по предоставлению потребителю информации об установленном на товар в соответствии с п. 2 ст. 5 Закона сроке службы, а также сведений о необходимых действиях потребителя по истечении указанного сро-

ка и возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

При этом представляется, что предусмотренные изготовителем необходимые действия потребителя по истечении установленного в соответствии с п. 2 ст. 5 Закона срока службы не могут носить исключительно контрольного, осмотрового или другого аналогичного характера (в том числе быть связанными исключительно с проверкой технического состояния изделия), так как проведение действий такого характера само по себе не может повлиять на безопасность товара. Представляется, что действия, необходимость совершения которых по истечении установленного в соответствии с п. 2 ст. 5 Закона срока службы определена изготовителем, должны быть направлены либо на замену (ремонт, восстановление) определенных комплектующих изделий или составных частей основного изделия, либо на утилизацию (захоронение, уничтожение) товара.

Как следует из вопроса, в гарантийном свидетельстве указано, что значение срока службы не связано с реальной продолжительностью эксплуатации изделия и по истечении срока службы потребителю предписано периодически обращаться к специалистам уполномоченной сервисной компании для проверки технического состояния изделия (рекомендуется раз в 5-10 лет).

Таким образом, гарантийное свидетельство не предоставляет потребителю сведений о необходимых действиях по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении указанных действий. В связи с изложенным следует считать, что изготовитель допускает безопасную эксплуатацию произведенных им электробытовых товаров по назначению по истечении установленного срока службы (12 месяцев).

Таким образом, в рассматриваемом случае объявленный как срок службы электробытовых товаров период в 12 месяцев не соответствует признакам этого срока, данным в Законе. Из этого следует, что изготовитель на электробытовые товары срок службы в соответствии с п. 2 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» не установил, хотя обязан был это сделать.

В данном случае нет достаточных оснований считать объявленный изготовителем как срок службы электробытовых товаров период в 12 месяцев собственным как срок службы в понимании Закона «О защите прав потребителей».

**В. Какие требования потребитель вправе предъявить исполнителю услуг или работ при обнаружении недостатков оказанной услуги или недостатков в выполненной работе?**

**О.** При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) в сроки, указанные в пунктах 3, 5 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон), потребитель вправе по своему выбору предъявить исполнителю работ (услуг) требования, предусмотренные абзацами 2-5 п. 1 ст. 29 Закона. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Подрядчик (исполнитель) вправе вместо устранения недостатков, за которые он отвечает, безвозмездно выполнить работу заново с возмещением заказчику (потребителю) причиненных просрочкой исполнения убытков. В этом случае заказчик обязан возвратить ранее переданный ему результат работы подрядчику, если по характеру работы такой возврат возможен (п. 2 ст. 723 Гражданского кодекса РФ).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в разумный срок, указанный потребителем в договоре (или указанный потребителем в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю), недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Под существенным недостатком работы (услуги) согласно преамбуле Закона понимается неустранимый недостаток или недо-

## Внимание!

Издательство «Ремонт и Сервис 21» приглашает авторов.  
С условиями сотрудничества Вы можете ознакомиться на сайте:

[www.remserv.ru](http://www.remserv.ru)

Тел./факс: 8-499-795-73-26

Свои предложения направляйте по адресу: 123001, г. Москва, а/я 82  
или по E-mail: ra@coba.ru

статок, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (п. 1 ст. 29 Закона).

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

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 отноше-

нии 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 неустранимым, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- 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).

Необходимо отметить, что полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), потребитель вправе потребовать при предъявлении исполнителю работ (услуг) любого требования или даже не предъявляя никаких других требований. Аналогичным образом потребитель вправе в соответствии с законодательством предъявлять исполнителю и требование компенсации морального вреда. ■

## Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

Перед вами книги, в которых рассказывается об основах электротехники и радиоэлектроники. Кроме истории их зарождения и развития, здесь также приведено описание полезных в быту конструкций и устройств, которые можно легко сделать самостоятельно в домашних условиях. Эти издания помогут читателю приоб-

рести первый практический опыт и знания, необходимые современному человеку, живущему в окружении различных технических устройств.

Книги написаны в увлекательном стиле и предназначены для школьников, молодежи и всех тех, кто интересуется современной техникой.



**Наложенным платежом цена — 605 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 01.03.2009.