

Имеете ПРАВО!

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. *Что может являться причиной для неуплаты сервисным центром предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей» неустойки за невыполнение им в установленный срок требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков оказанной платной услуги по ремонту бытового прибора? Что может быть основанием для неуплаты магазином предусмотренной указанным Законом неустойки за нарушение установленного срока безвозмездного устранения недостатков товара «по гарантии»? Возможно ли в договоре с потребителем установить специальные основания освобождения сервисного центра или магазина от ответственности за нарушение срока удовлетворения требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков оказанной услуги или срока о безвозмездном устранении недостатков товара?*

Ответ. Пунктом 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ предусмотрено, что лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности (к таким субъектам относятся в т.ч. сервисные центры и магазины), несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы (чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), если иное не предусмотрено законом или договором.

Поскольку Законом РФ «О защите прав потребителей», равно как и другими законами, не установлены специальные основания освобождения продавца товаров и исполнителя работ (услуг) от от-

ветственности в виде неустойки за нарушение требований потребителей, указанных в вопросе, то от удовлетворения требования потребителя об уплате неустойки исполнитель работ или иных услуг, равно как и продавец, изготовитель или импортер, могут быть освобождены лишь по общим основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом РФ (п. 3 ст. 401).

По поводу возможности установления в договоре с потребителем специальных оснований освобождения сервисного центра или магазина за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя можно сказать следующее.

Пунктом 4 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что исполнитель услуг (работ) или продавец товара освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, но предусмотренным только законом.

Таким образом, Закон РФ «О защите прав потребителей» очевидно препятствует возможности установления в договоре с потребителем оснований освобождения хозяйствующего субъекта от ответственности, отличных от тех, которые предусмотрены Гражданским кодексом РФ и другими федеральными законами.

Поэтому основанием освобождения продавца товаров и исполнителя работ (услуг) от ответственности в виде неустойки за нарушение требований

потребителей, указанных в вопросе, очевидно может быть только непреодолимая сила.

В. На каких основаниях магазины и сервисные центры несут перед потребителями ответственность в виде компенсации морального вреда?

О. Как было сказано выше, п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ предусматривает, что лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы (чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), если иное не предусмотрено законом или договором.

Пунктом 4 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что исполнитель (продавец, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, но предусмотренным только законом.

И согласно ст. 15 («Компенсация морального вреда») Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.



Таким образом, магазины и сервисные центры, являясь соответственно продавцами товара и исполнителями работ (услуг), несут перед потребителями ответственность в виде компенсации морального вреда только при наличии своей вины.

Стоит также обратить внимание, что согласно п. 2 ст. 401 Гражданского кодекса РФ отсутствие вины всегда доказывается лицом, нарушившим обязательство. В пункте 1 указанной статьи оговорено, что лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмоторительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства.

В. Каким документом утвержден перечень товаров, предусмотренный п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»? Где был опубликован этот перечень?

О. Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, утвержден постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 N 575. Указанный документ был официально опубликован в Российской газете от 23.05.1997 № 100 и в Собрании законодательства Российской Федерации от 19.05.1997 № 20, статья 2303.

В. Каким постановлением Правительства РФ утверждены перечни товаров, предусмотренные статьями 20 и 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»? Где были опубликованы эти перечни? Вносились ли в них изменения или дополнения?

О. Предусмотренный п. 2 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» перечень утвержден постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 и называется Перечнем товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», также утвержден постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 и называется Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Первоначальный текст постановления Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 с прилагаемыми к нему Правилами продажи отдельных видов товаров и указанными Перечнями был официально опубликован в Российской газете от 04.02.1998 № 21 и в Собрании законодательства Российской Федерации от 26.01.1998 № 4, статья 482.

В Перечень, утвержденный на основании п. 2 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», были внесены дополнения постановлением Правительства РФ № 1222 от 20.10.1998.

В Перечень товаров, утвержденный на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», были внесены изменения и дополнения постановлениями Правительства РФ № 1222 от 20.10.1998 и № 81 от 06.02.2002.