

ЮРИДИЧЕСКИЙ ЛИКБЕЗ для покупателей

в вопросах и ответах

**ИМЕЕТЕ
ПРАВО!**

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 электробытовые машины и приборы гарантийных сроков согласно п. 11 упомянутого Перечня на них 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 ко-

декса 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. 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, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну.

Необходимо напомнить, что в соответствии со ст. 783 ГК РФ 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 и 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, т.к. экспертиза была проведена по его инициативе. Однако после проведения экспертизы исполнитель услуг обязан был возвратить (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 сдал компьютер в платный ремонт в сервисный центр магазина. При приемке изделия из ремонта выяснилось, что некоторые детали компьютера были повреждены при выполнении работ по ремонту. Какую ответственность 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 со-

хранность 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) материала (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. 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.