

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. Возможен ли обмен магазином потребителям на основании ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» фотопленок, аудиокассет, видеокассет, DVD, CD, дискет, флэш-карт (карт памяти), а также подставок и футляров для DVD и CD?

Ответ. В соответствии с п. 1 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 502 Гражданского кодекса РФ потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен (в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом), если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, не считая дня его покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Перечень товаров, не подлежащих обмену потребителям по указанным основаниям, утверждается Правительством РФ (абз. 4 п. 1 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, в части отношений с потребителями, утвержден постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

Пункт 11 указанного Перечня содержит указание на бытовую вычислительную технику, как на разновидность технически сложных товаров бытового назначения, при условии, что на соответствующие товары их розничным продавцом или изготовителем установлен гарантийный срок.

Общероссийский классификатор продукции ОК 005-93 относит фактически любые носители информации, использование которых возможно в вычислительной технике, к классу продукции «Вычислительная техника» (класс 40 0000, подкласс 40 8000, группа 40 8400, подгруппы 40 8410 — 40 8470).

Поэтому представляется, что потребители не вправе требовать обмена CD, DVD, дискет, флэш-карт (карт памяти) по указанным в вопросе основаниям.

Специальное оборудование для хранения носителей информации Общероссийский классификатор продукции ОК 005-93 относит к группе 40 8200 «Устройства вспомогательные», который также относится к подклассу 40 8000 «Устройства сервисные и вспомо-

гательные ЭВМ. Носители информации» класса продукции 40 0000 «Вычислительная техника».

В связи с этим, подставки и футляры для дисков DVD и CD, очевидно, также не подлежат обмену на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В тоже время, действующее законодательство не препятствует потребителю предъявлять продавцу требование об обмене на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» фотопленки, если она не подошла ему, например, по размеру (количеству кадров и пр.) или другим признакам, а ее упаковка сохранена.

Основания обмена и возврата, перечисленные в ст. 502 Гражданского кодекса РФ и ст. 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» могут быть применены к видеокассетам и аудиокассетам с записями или без таковых.

Видео- и аудиокассеты без записей («чистые») могут быть обменены потребителем на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», если они не подошли ему, например, по размеру (продолжительности воспроизведения и пр.) или расцветки упаковки.

В тоже время, видеокассеты и аудиокассеты с записями являются товарами особого характера, их основной потребительской ценностью является содержание. Обмен качественной видеокассеты (аудиокассеты) возможен, когда потребитель требует обмена на новую видеокассету (аудиокассету) с аналогичным содержанием, но другого размера, формата, расцветки.

Поэтому обмен качественной видеокассеты (аудиокассеты) с записью будет означать ее замену на товар с идентичным содержанием, но с иными характеристиками, указанными выше и применимыми к данному виду товара.

В соответствии с п.п. 91-93 Правил продажи отдельных видов товаров (раздел XII «Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных»), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, товарный вид экземпляров аудиовизуальных произведений (в том числе воспроизведенных на аудио- или видеокассетах), фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных, включает наличие на товаре упаковки изготовителя.

Таким образом, в отношении любых видео- и аудиокассет потребитель вправе реализовать свое право, предусмотренное ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 502 Гражданского кодекса РФ, при условии сохранения им целостности заводской упаковки.

Пункт 14 указанного выше Перечня недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, содержит указание на неперiodические издания, воспроизведенные, в частности, на технических носителях информации. К техническим носителям информации следует относить, в частности, аудио- и видеокассеты.

Таким образом, если на аудио- или видеокассете воспроизведены неперiodические издания, то они не подлежат обмену по требованию потребителя на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В. *Обязан ли сервисный центр, оказывающий гражданам услуги по ремонту и техобслуживанию автомобилей или бытовой техники, предоставлять потребителям копии сертификатов на используемые при оказании услуг запасные части или давать их для ознакомления потребителям? Обязан ли сервисный центр предоставлять потребителям оригиналы или копии накладных на используемые или реализуемые запасные части (комплектующие изделия)?*

О. Оригиналы (или копии) товарных, товарно-транспортных или иных накладных исполнитель услуг (работ) в любом случае предоставлять потребителям не обязан, в том числе — на обозрение или ознакомление, поскольку такая обязанность для него не предусмотрена действующим законодательством.

При использовании исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) своих (взятых со своего склада) запасных частей (материала) договор купли-продажи соответствующих комплектующих изделий между потребителем и исполнителем не заключается. В связи с этим, исполнитель услуг (работ) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей не обязан предоставлять заказчикам (потребителям) и копии сертификатов на используемые при оказании услуг запасные части или давать их заказчикам для ознакомления.

В тоже время, используемые исполнителем услуг (работ) запасные части (комплектующие изделия) в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» могут подлежать обязательному подтверждению соответствия, а исполнитель услуг (работ) в соответствии с указанным Федеральным законом может являться заявителем при осуществлении обязательного подтверждения соответствия в отношении соответствующих запасных частей (комплектующих изделий).

В этом случае исполнитель, являющийся одновременно заявителем по Федеральному закону «О техническом регулировании», согласно п. 2 ст. 28 данного Федерального закона, обязан предъявлять в органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, а также заинтересованным лицам документы, свидетельствующие о подтверждении соответствия продукции требованиям технических регламентов (декларацию о соответствии, сертификат соответствия или их копии).

При этом заинтересованными лицами могут считаться потребители или иные заказчики услуг (работ), при оказании (выполнении) которых заявитель-исполнитель использует соответствующие запасные части (комплектующие изделия).

В такой ситуации исполнитель услуг (работ) обязан предъявлять потребителям копии сертификатов соответствия на используемые при оказании услуг запасные части (комплектующие изделия).

В. *На какие товары распространяется действие Общих положений Правил продажи отдельных видов товаров — на все товары или только на бытовую технику и другие товары, упомянутые в разделах этих Правил?*

О. Согласно п. 1 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (далее — Правила), они регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

Таким образом, действие Общих положений Правил (раздел I Правил), очевидно, распространяется только на виды товаров, указанные в разделах II-XIX, а именно — на продажу продовольственных товаров; текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви; технически сложных товаров бытового назначения; парфюмерно-косметических товаров; автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов; изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней; лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения; животных и растений; товаров бытовой химии; пестицидов и агрохимикатов; экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных; оружия и патронов к нему; строительных материалов и изделий; мебели; неперiodических изданий; непродовольственных товаров, бывших в употреблении; а также продажу алкогольной продукции.

В. *Какими нормативными актами на данный момент регулируется продажа гражданам-потребителям бытовой техники дистанционным способом?*

О. Продажа потребителям товаров (в том числе бытовой техники) дистанционным способом в настоящее время регулируется Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, а также Правилами продажи товаров дистанционным способом.

Правила продажи товаров дистанционным способом были утверждены постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612, как указано в постановлении в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей». Правила продажи товаров дистанционным способом вступили в силу и начали действовать с 11.10.2007 (документ опубликован в Российской газете от 03.10.2007 № 219 и в Собрании законодательства РФ от 08.10.2007 № 41, ст. 4894).

В. *Должен ли продавец, реализующий в розницу бытовую технику, автомобили или запчасти к ним предоставлять потребителям копии сертификатов со-*

ответствия на реализуемые им товары или давать их для ознакомления потребителям? Обязан ли магазин по продаже бытовой техники или автозапчастей и автоаксессуаров либо магазин, реализующий в розницу автомобили или мототехнику, предоставлять потребителям оригиналы или копии накладных на реализуемые им товары?

О. Если реализуемые розничным продавцом товары в соответствии с законодательством о техническом регулировании подлежат подтверждению соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, то продавец (магазин) не вправе осуществлять продажу соответствующих товаров, в том числе импортных, без информации об обязательном подтверждении их соответствия обязательным требованиям (п. 4 ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Информация о таких товарах в обязательном порядке должна содержать информацию об обязательном подтверждении их соответствия (п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Согласно п. 3 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и в обязательном порядке включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. Товары, соответствие которых требованиям технических регламентов подтверждено в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», маркируется знаком обращения на рынке (п. 1 ст. 27 данного Федерального закона).

Поэтому в настоящее время, в связи с фактическим отсутствием действующих технических регламентов, продавец, по общему правилу, обязан доводить до сведения потребителей информацию о номере сертификата соответствия товара (продукции) установленным требованиям, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. Предоставлять потребителям копии сертификатов соответствия на реализуемые товары или давать их для ознакомления потребителям, а также предоставлять потребителям оригиналы или копии накладных на реализуемый товар продавец (магазин) по общему правилу не обязан.

Вместе с тем, п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает установление Правительством РФ по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечня и способов доведения информации до потребителя.

Так, п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, устанавливает, что при продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия

(знаком обращения на рынке) и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов: сертификат или декларация о соответствии; копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат; товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

Необходимо обратить внимание на то, что действие Правил продажи отдельных видов товаров распространяется на отношения между розничными продавцами и потребителями при продаже последним, в частности, автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов к ним, а также технически сложных товаров бытового назначения.

В тоже время, продавец товаров в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» может являться заявителем при осуществлении обязательного подтверждения соответствия в отношении соответствующих товаров, реализуемых им.

В этом случае продавец, являющийся одновременно заявителем по Федеральному закону «О техническом регулировании», согласно п. 2 ст. 28 данного Федерального закона обязан предъявлять в органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, а также заинтересованным лицам документы, свидетельствующие о подтверждении соответствия продукции требованиям технических регламентов (декларацию о соответствии, сертификат соответствия или их копии). Заинтересованными лицами в таком случае могут считаться и покупатели или иные потребители соответствующих товаров, реализуемых данным продавцом.

Поэтому в такой ситуации розничный продавец (магазин) обязан предъявлять потребителям сертификаты соответствия или их копии на любые реализуемые им товары, подлежащие подтверждению соответствия обязательным требованиям.

В том случае, если реализуемые розничным продавцом товары не подлежат подтверждению соответствия обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, магазин (продавец) не может быть обязан предоставлять потребителям копии сертификатов соответствия на реализуемые им товары или давать их для ознакомления потребителям, а также предоставлять потребителям оригиналы или копии накладных на реализуемые им товары.

В. Является ли в настоящее время обязательным Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта, принятое в 1984 году?

О. Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта (Р 3112199-0240-84) было утверждено 20.09.1984 приказом Минавтоотранса РСФСР (данное Положение было принято взамен Положения о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта, утвержденного Министерством автомобильного транспорта РСФСР 07.12.1971 по согласованию с Министерством автомобильной промышленности СССР).

Согласно п. 2 ст. 18 Федерального закона от 10.12.1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств устанавливаются заводами-изготовителями транспортных средств с учетом условий их эксплуатации.

Нормы и правила технического обслуживания и ремонта транспортных средств по своей сути являются видом или частью правил эффективного и (или) безопасного использования товара, установление которых относится к компетенции изготовителя соответствующего товара.

Из пунктов 2, 3 ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» также вытекает, что правила безопасного использования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (специальные правила) устанавливаются их изготовителями.

Правила и условия эффективного и безопасного использования, а также правила хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) должны доводиться до сведения потребителей изготовителем через розничного продавца (согласно п. 3 ст. 7 и ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поскольку транспортные средства относятся к товарам, на которые их изготовитель в соответствии с п. 2 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» обязан устанавливать срок службы, то при их продаже изготовителем через продавца до потребителей должны также доводиться сведения о сроке службы

транспортного средства, о необходимых действиях потребителя по истечении такого срока службы и возможных последствиях при невыполнении таких действий (п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»). К таким необходимым действиям потребителя могут относиться и действия, связанные с капитальным ремонтом транспортного средства.

Действующее законодательство Российской Федерации о техническом регулировании не позволяет говорить, что рассматриваемое Положение на сегодняшний момент подлежит обязательному исполнению.

Учитывая, что Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта не утверждено изготовителями соответствующих транспортных средств, оно не подлежит обязательному исполнению владельцами и эксплуатантами автотранспортных средств, а также автосервисными и автотранспортными предприятиями. Кроме того, в случае выполнения технического обслуживания и ремонта транспортных средств в соответствии с Положением о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта от 20.09.1984, владельцами и эксплуатантами автотранспортных средств, автосервисными и автотранспортными предприятиями в настоящее время могут быть нарушены нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств, установленные их изготовителями.

В то же время представляется, что если изготовитель в нарушение действующего законодательства по каким-либо причинам не довел до покупателя информацию о нормах, правилах и процедурах технического обслуживания и ремонта произведенного им транспортного средства, то покупатель вправе применять нормы и правила, содержащиеся в Положении о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта 1984 года.

Полагаем, что указанное Положение должно приниматься во внимание и использоваться тем или иным изготовителем при установлении правил эксплуатации, технического обслуживания и ремонта (в том числе капитального) производимых им транспортных средств. ■