

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

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

**Вопрос.** Кем должна производиться предпродажная подготовка бытовой техники, предусмотренная пунктом 47 Правил продажи отдельных видов товаров?

**Ответ.** Пунктом 47 (раздел IV «Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения») Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, предусмотрено, что бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости, сборку изделия и его наладку.

Указанная предпродажная подготовка должна производиться розничным продавцом товара, так как Правила продажи отдельных видов товаров регулируют отношения при продаже отдельных видов товаров, возникающие только между покупателями и продавцами (п. 1 указанных Правил).

**В.** Кем может производиться регулярное техническое обслуживание (чистка механизмов, проверка работоспособности и пр.) бытовых приборов граждан?

**О.** Техническое обслуживание товара осуществляется по отдельному договору, а обладать исключительным правом на его осуществление объективно никто не может. Поэтому потребитель вправе обратиться за оказанием услуг (выполнением работ) по техническому обслуживанию товара к любому

хозяйствующему субъекту или иному лицу, оказывающим эти услуги в соответствии с законодательством (а также способным выполнить соответствующие действия на необходимом уровне).

При наличии необходимых знаний и возможностей потребитель вправе выполнить соответствующие действия самостоятельно.

**В.** Возможна ли продажа товара, который продавец обязуется произвести позднее? Возможна ли покупка в магазине или иным образом товара, который у продавца отсутствует, но который продавец намерен купить в дальнейшем для перепродажи?

**О.** Статьей 455 Гражданского кодекса РФ предусмотрено, что договор купли-продажи может быть заключен на куплю-продажу товара, имеющегося в наличии у продавца в момент заключения договора, а также товара, который будет создан или приобретен продавцом в будущем, если иное не установлено законом или не вытекает из характера товара.

Характер практически любого товара, за исключением, пожалуй, только недвижимости, не препятствует его продаже и в случае, если он еще не создан на момент его продажи или еще не приобретен продавцом.

Товар, который еще не создан или который пока отсутствует у продавца, может продаваться гражданам, являющимся потребителями, также и на основании ознакомления покупателя с образцом товара (продажа товаров по образцам, ст. 497 Гражданского кодекса РФ) или посредством дистанционного способа продажи (ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**В.** Какими нормативными документами гражданского законодательства регулируются вопросы оказания автосервисами гражданам платных услуг и работ по ремонту и обслуживанию автомобилей и мототехники?

**О.** Оказываемые организациями и индивидуальными предпринимателями гражданам услуги по возмездному ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О безопасности дорожного движения» и Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденными постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290.

**В.** Как должен быть оформлен договор с потребителем на платный ремонт или техобслуживание его автомобиля?

**О.** Согласно п. 15 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденных постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 (далее — Правила), такой договор должен заключаться в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:

а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя — фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

в) дата приема заказа, сроки его исполнения. Если оказание услуг (выполнение работ) осуществляется по частям в течение срока действия договора, в договоре должны быть соответственно предусмотрены сроки (периоды) оказания таких услуг (выполнения таких работ). По соглашению сторон в договоре могут быть также предусмотрены промежуточные сроки завершения отдельных этапов оказания услуг (выполнения работ);

г) цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты;

д) марка, модель автотранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

е) цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;

ж) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

з) перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем, с указанием информации об обязательном подтверждении их соответствия обязательным требованиям, если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности, стандартами, такие требования установлены (если иное не предусмотрено договором, исполнитель должен оказывать услугу (выполнять работу), определенную договором, с использованием собственных запасных частей и материалов, ст. 704 Гражданского кодекса и п. 16 Правил);

и) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

к) должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;

л) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

Вместе с тем, договор, исполняемый в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие), может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п. (см. п. 17 Правил).

В случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель в соответствии с п. 18 Правил обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автотранспортного средства и видимые на-

ружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю (см. п. 18 Правил).

**В. Какие документы должен предоставить потребитель автосервису для оформления договора на платный ремонт или техобслуживание автомобиля или мотоцикла? Какие из представленных гражданином документов автосервис может у него забрать на время выполнения ремонта или обслуживания?**

**О.** Согласно п. 14 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденных постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 (далее — Правила), договор на возмездный ремонт или техническое обслуживание автотранспортных средств заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность (помимо паспорта, таким документом может быть и иной удостоверяющий в соответствии с законодательством личность документ — военный билет, удостоверение личности), а также документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство.

При сдаче в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Правила указывают, что документами, удостоверяющими право собственности гражданина на автотранспортное средство могут быть свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счет. Очевидно, что данный перечень является примерным, и содержит документы, которые наиболее часто удостоверяют право собственности гражданина на автото-

транспортное средство. Помимо прямо указанных в Правилах документов, удостоверить право собственности гражданина на автотранспортное средство могут также соответствующие договор купли-продажи или иной договор, свидетельство о праве на наследство или иные документы.

Потребитель, не являющийся собственником автотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автотранспортного средства. Таким документом может быть соответствующая доверенность или соответствующий договор.

Потребитель, пользующийся правом на льготное обслуживание, предъявляет документы, подтверждающие наличие у него такого права. Право на льготное обслуживание сохраняется за ним и в тех случаях, если он пользуется автотранспортным средством по доверенности.

Изъятие автосервисом или иным лицом у владельца автотранспортного средства документов, подтверждающих права на автотранспортное средство, недопустимо в силу того, что такое изъятие может ограничить права собственника или иного законного владельца по распоряжению соответствующим автотранспортным средством (статьи 209, 304, 305 Гражданского кодекса РФ).

Пункт 14 Правил предусматривает, что при оформлении и выполнении договора документы, предъявляемые потребителем, не изымаются. Данное правило касается любых предъявляемых потребителем документов.

Таким образом, автосервис не вправе забирать (в том числе на время выполнения ремонта или технического обслуживания) у гражданина никакие из представленных им документов.

**В. Обязан ли автосервис устанавливать гарантийный срок на оказываемые им услуги или на выполняемые им работы?**

**О.** Закон РФ «О защите прав потребителей» (п. 6 ст. 5) указывает, что установление на работу гарантийного срока является правом, а

не обязанностью исполнителя работ или иных услуг.

Таким образом, при установлении и исполнении гарантийных обязательств на работы или услуги автосервис (организация или индивидуальный предприниматель) по действующему законодательству вправе, но не обязан устанавливать гарантийный срок на результаты выполняемых работ. Продолжительность гарантийного срока на результаты работ (услуг) автосервис как исполнитель работ (услуг) также определяет на свое усмотрение.

Тем не менее, отсутствие гарантийного срока на работу (услугу) не лишает потребителя права предъявлять претензии в отношении обнаруженных недостатков работы (услуги). Если на результат оказанной услуги (выполненной работы) не установлен гарантийный срок, требования, связанные с обнаруженными недостатками, могут быть предъявлены потребителем исполнителю при условии, что недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы) (абз. 2 п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 41 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей утвержденных постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290).

**В. Обязана ли станция технического обслуживания автомобилей выдавать потребителям информацию о номере сертификата или лицензии на оказываемые ей услуги?**

**О.** В соответствии с п. 2 ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей», по виду (видам) деятельности исполнителя услуг (работ), подлежащим лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности исполнителя, номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

Информация об услугах (работах) в обязательном порядке должна содержать и данные о подтверждении соответствия услуг (работ) обязательным требованиям, если на эти

услуги (работы) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя (п. 2 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 включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей (п. 3 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Деятельность по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств на сегодняшний момент согласно Федеральному закону от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» не подлежит лицензированию, но в соответствии с п. 3 ст. 18 Федерального закона от 10.12.1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» подлежит обязательной сертификации.

Поэтому на сегодняшний момент на станцию технического обслуживания автомобилей из приведенной в вопросе информации может быть возложена обязанность по доведению до сведения потребителей только информации о номере сертификата на оказание соответствующих услуг (работ).

**В. Могут ли быть обменены или возвращены гражданами в магазин по ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» не использованное сантехническое оборудование (смесители и пр.)?**

**О.** Основания обмена и возврата, перечисленные в ст. 502 Гражданского кодекса РФ и ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» могут быть применены к сантехническому оборудованию. Оснований для отказа потребителю в обмене сантехнического оборудования по данным основаниям в соответствии с действующим законодательством не усматривается.

Поэтому потребитель вправе обменять (возвратить) сантехнику надлежащего качества на аналогичный товар у продавца на основании ст. 502 Гражданского кодекса РФ и ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», если обмениваемый (возвращаемый) товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

**В. Представитель школы купил в центре бытовой техники для нужд образовательного учреждения многофункциональный телевизор и цифровой фотоаппарат. На оба товара их изготовителями были установлены гарантийные сроки. Через несколько дней другой представитель той же средней школы пришел к тому же продавцу и потребовал от него обмена этих товаров, так как они не подошли по форме, габаритам и комплектации. Магазин отказал покупателю в обмене обоих товаров, сославшись на то, что бытовая радиоэлектронная аппаратура и фотоаппаратура с гарантийными сроками не подлежат обмену на аналогичные на основании Перечня, утвержденного постановлением Правительства. Прав ли представитель школы в данной ситуации?**

**О.** Школа, будучи образовательным учреждением, является некоммерческой организацией и заключает договоры для нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, пока не будет установлено или доказано иное.

Поэтому к отношениям между продавцом и школой в данном случае подлежит применению не только § 1 («Общие положения о купле-продаже»), но и § 2 («Розничная купля-продажа») главы 30 («Купля-продажа») Гражданского кодекса РФ.

Согласно ст. 502 Гражданского кодекса РФ, регулирующей вопросы розничной купли-продажи товаров, покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродуктового товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар в месте покупки и иных местах, объявлен-

ных продавцом, на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

Требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Перечень товаров, которые не подлежат обмену или возврату по указанному в ст. 502 Гражданского кодекса РФ основаниям, определяется в порядке, установленном законом или иными правовыми актами.

Правительство РФ, постановлением от 19.01.1998 № 55 утвердило Перечень непродовольственных

товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, на основании абз. 4 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Однако Закон РФ «О защите прав потребителей» не регулирует отношения по договору купли-продажи, если покупателем по нему выступает организация, юридическое лицо, в том числе образовательное или иное учреждение. Поэтому перечни товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, на указанные в вопросе отношения не распространяются.

Перечень непродовольственных товаров, которые по указанным в ст. 502 Гражданского кодекса РФ основаниям не подлежат обмену или возврату организациями, приобретающими непродовольственный товар для нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, до настоящего времени так и не утвержден. Поэтому

организация, приобретающая непродовольственный товар для нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности по договору розничной купли-продажи, вправе реализовать права, предоставленные покупателю ст. 502 Гражданского кодекса РФ, фактически в отношении любого непродовольственного товара.

Поэтому в данной ситуации прав представитель школы. Магазин был обязан проинформировать образовательное учреждение об обмене телевизора и цифрового фотоаппарата по основаниям, указанным в ст. 502 Гражданского кодекса РФ.

Аналогичная правовая позиция нашла свое отражение и в постановлении кассационной инстанции Федерального арбитражного суда Московского округа от 23.01.2002 по делу № КГ-А41/8249-01 по спору между Муниципальным образовательным учреждением «Средняя школа № 1 города Шатуры Московской области» и Открытым акционерным обществом «Мебельная компания «Шатура».

## Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

Автор этой книги опровергает мнение, что научиться работать на компьютере — это сложно. Всего за 6 занятий вы сможете освоить основные программные продукты, используемые в 99 % офисов. Windows, Word, Excel, OutlookExpress, Power Point — этих программ вам будет достаточно для полноценной работы на компьютере.

Кроме Видеокурса на компакт-диске, прилагаемого к книге, представлены профессиональные тесты, которые позволяют закрепить полученные знания и качественно подготовиться к сертификации по Microsoft Office Specialist, которую предлагают многие дистанционные учебные центры.



**Наложенным платежом цена — 246 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, 252-72-03.

Цены для оплаты по почте наложенным платежом действительны до 01.12.2007.