

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

## 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 ответственности 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 это 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, 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 ока-

залось 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.

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 осмотрительности, которые от не-

го требовались 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.** *Чем 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 «Перечень 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 «Перечень 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 зако-

нодательства 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.

**В.** *Гражданин приобрел стиральную машину, которая была в магазине упакована способом, который явно не обеспечивал ее сохранность для обычных условий хранения и транспортирования. Гражданин решил самостоятельно довести эту стиральную машину до дома на своем транспорте. В процессе перевозки данная стиральная машина от ударов об автомобиль получила значительные механические повреждения, и покупатель обратился в уполномоченный изготовителем сервис с требованием о безвозмездном устранении в стиральной машине недостатков путем замены ее корпуса. Сервисный центр отказал потребителю в удовлетворении его требования, сославшись на то, что небрежно перевозя очевидно неправильно упакованную стиральную машину, гражданин нарушил установленные правила перевозки товара. Кто прав в данной ситуации? Какие требования и к кому в данной ситуации потребитель вправе предъявлять?*

**О.** Согласно ст. 481 Гражданского кодекса РФ (относящейся к общим положениям о купле-продаже), если иное не предусмотрено договором купли-продажи и не вытекает из существа обязательства, продавец обязан передать покупателю товар в таре и (или) упаковке, за исключением товара, который по своему характеру не требует затаривания и (или) упаковки. Если в установленном законом порядке предусмотрены обязательные требования к таре и (или) упаковке, то продавец, осуществляющий предприниматель-

скую деятельность, обязан передать покупателю товар в таре и (или) упаковке, соответствующих этим обязательным требованиям.

В свою очередь, если в установленном законом порядке или договором купли-продажи не определены требования к таре и упаковке, то товар должен быть затарен и (или) упакован обычным для такого товара способом, а при отсутствии такового — способом, обеспечивающим сохранность товаров такого рода при обычных условиях хранения и транспортирования (п. 2 ст. 481 Гражданского кодекса РФ).

Очевидно, что стиральная машина является товаром, требующим упаковки. Поэтому в данном случае товар должен был быть упакован, по крайней мере, способом, обеспечивающим сохранность товара при обычных условиях хранения и транспортирования, в том числе в автотранспортных средствах. Поскольку нарушение потребителем правил транспортировки товара в данном случае связано с ненадлежащей упаковкой стиральной машины, потребитель не может нести ответственность за последствия перевозки товара своими силами, связанные с ненадлежащей упаковкой товара.

В ст. 482 Гражданского кодекса РФ определены специальные требования, которые покупатель может предъявить продавцу (в т.ч. потребителю — розничному продавцу) в случае передачи ему товара без тары и (или) упаковки либо в ненадлежащей таре и (или) упаковке.

Так, Гражданским кодексом РФ предусмотрено, что в случаях, когда подлежащий затариванию и (или) упаковке товар передается покупателю без тары и (или) упаковки либо в ненадлежащей таре и (или) упаковке, покупатель вправе потребовать от продавца затарить и (или) упаковать товар либо заменить ненадлежащую тару и (или) упаковку, если иное не вытекает из договора, существа обязательства или характера товара. Вместо предъявления продавцу указанных требований покупатель вправе предъявить к нему требования, вытекающие из передачи товара не-

надлежащего качества и предусмотренные ст. 475 Гражданского кодекса РФ.

Пунктом 5 ст. 475 Гражданского кодекса РФ определено, что правила, предусмотренные данной статьей, применяются, если Гражданским кодексом РФ или другим законом не установлено иное.

Поэтому вместо предъявления продавцу требований, предусмотренных п. 1 ст. 482 Гражданского кодекса РФ, покупатель по договору розничной купли-продажи (в т.ч. являющийся потребителем) вправе предъявить продавцу по своему выбору требования, предусмотренные ст. 503 Гражданского кодекса РФ, в т.ч. требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара.

Также в данном случае потребитель в соответствии со статьями 151, 1064–1083, 1099–1101 Гражданского кодекса РФ и ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» может требовать от продавца компенсации морального вреда, причиненного ему нарушением права потребителя на надлежащую упаковку товара. В соответствии со ст. 15 Гражданского кодекса РФ и п. 2 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать от продавца и полного возмещения убытков, причиненных ему передачей продавцом товара в ненадлежащей упаковке.

К изготовителю, равно как и к сервисным центрам изготовителя, а также к импортеру товара (если товар ввезен в Россию из-за рубежа), потребитель в данной ситуации какие-либо требования предъявлять не вправе, поскольку обязанность передачи потребителю товара в упакованном виде или в надлежащей упаковке лежит на розничном продавце товара, с которым потребитель заключает договор купли-продажи. Однако если изготовитель или импортер стиральной машины одновременно является и ее розничным продавцом, то такому изготовителю или импортеру потребитель вправе предъявить требования как продавцу товара.

Продавец товара вправе компенсировать свои убытки в связи с

продажей или поставкой ему товара в ненадлежащей упаковке за счет продавца или поставщика, реализовавших ему соответствующий товар, также на основе статей 481, 482 и 475 Гражданского кодекса РФ. Данный вывод следует из п. 5 ст. 454 Гражданского кодекса РФ, согласно которому к отдельным видам договора купли-продажи (в т.ч. розничная купля-продажа и поставка товаров) положения, предусмотренные § 1 («Общие положения о купле-продаже») главы 30 («Купля-продажа») Гражданского кодекса РФ, применяются, если иное не предусмотрено правилами Гражданского кодекса РФ об этих видах договоров.

**В.** *В Правилах эксплуатации автомобильных шин (АЭ 001-04) сказано, что они являются основным документом, определяющим порядок обслуживания и эксплуатации автомобильных шин на территории Российской Федерации, а ответственность за их невыполнение в части безопасности дорожного движения устанавливается действующим законодательством. Насколько обязательны для автовладельцев и сервисных станций указанные Правила эксплуатации автомобильных шин, введенные в действие с 1 февраля 2004 года?*

**О.** Правила эксплуатации автомобильных шин (АЭ 001-04) были утверждены распоряжением Министерства транспорта РФ от 21.01.2004 № АК-9-р (далее — Правила) и введены в действие с 01.02.2004 взамен Правил эксплуатации автомобильных шин, действовавших с 01.07.1997 по 31.01.2004. Для новых Правил установлен срок действия с 01.02.2004 до 31.12.2007.

В Правилах сказано, что они предназначены для работников автотранспортных предприятий и других организаций, эксплуатирующих автотранспортные средства на территории Российской Федерации. Кроме того, в Общих положениях Правил указано, что выполнение Правил является обязательным для всех владельцев транспортных средств. Правила разработаны в соответствии с действующими отечественными и зару-

бежными нормативными и техническими документами (ГОСТ, ТУ, Правила ЕЭК ООН и др.).

Действующее законодательство Российской Федерации о техническом регулировании не позволяет говорить, что рассматриваемые Правила на сегодняшний момент подлежат обязательному исполнению.

Помимо этого, необходимо иметь в виду, что ст. 7 (пункты 2, 3) Закона РФ «О защите прав потребителей» предписывает устанавливать специальные правила безопасного использования товаров, в том числе автомобильных шин и транспортных средств в целом, изготовителям этих товаров.

Нормы, правила и процедуры обслуживания и ремонта автомобильных шин являются частью норм, правил и процедур технического обслуживания и ремонта транспортных средств, на которых они используются. Федеральный закон от 10.12.1995 № 196 «О безопасности дорожного движения» в п. 2 ст. 18 в свою очередь также устанавливает, что нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств устанавливаются заводами-изготовителями транспортных средств с учетом условий их эксплуатации.

Поскольку рассматриваемые Правила не утверждены изготовителем, либо несколькими изготовителями автомобильных шин или изготовителями транспортных средств, на которых соответствующие шины используются, то они обязательному исполнению не подлежат.

Однако, владельцам и эксплуатантам автотранспортных средств, а также автосервисным и автотранспортным предприятиям предлагается руководствоваться Правилами (при отсутствии других) в любом случае.

В первую же очередь владельцы и эксплуатанты транспортных средств должны руководствоваться Перечнем неисправностей и условий, при которых запрещается эксплуатация транспортных средств, являющимся приложением к Основным положениям по допуску транспортных средств к экс-

плуатации и обязанностям должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения, утвержденным постановлением Совета Министров — Правительства РФ от 23.10.1993 № 1090. В разделе 5 указанного Перечня определены неисправности колес и шин, при наличии которых запрещается эксплуатация соответствующих транспортных средств.

**В.** *На соблюдение каких нормативных документов, определяющих требования безопасности к результатам работ и иных услуг, необходимо ориентироваться сервисным центрам, занимающимся техническим обслуживанием и ремонтом бытовой техники?*

**О.** При осуществлении ремонта и обслуживания технически сложных товаров бытового назначения сервисным центрам целесообразно с учетом положений гражданского законодательства придерживаться соблюдения положений государственных стандартов Российской Федерации в данной сфе-

ре, в том числе утвержденных 22.08.1996 и введенных в действие 01.01.1997 Госстандартом России ГОСТов «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры. Общие технические условия. ГОСТ Р 50936-96», «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание стиральных машин. Технические условия. ГОСТ Р 50937-96», «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание электробытовых машин и приборов. Общие технические условия. ГОСТ Р 50938-96», «Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание холодильных приборов. Технические условия. ГОСТ Р 50939-96».

**В.** *Каким образом должно подтверждаться соответствие автомобиля, прошедшего техническое обслуживание и ремонт, требованиям, регламентирующим техническое состояние и оборудование транспортных средств, в части, относящейся к обеспечению безопасности дорожного движения?*

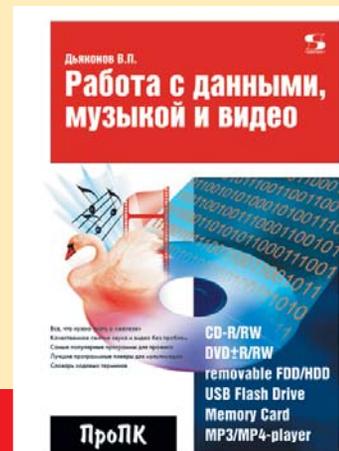
**О.** Сервисные центры, производящие техническое обслуживание и ремонт автомобилей и прочих транспортных средств при осуществлении хозяйственной деятельности обязаны соблюдать специальные требования по обеспечению безопасности дорожного движения. Транспортные средства, прошедшие техническое обслуживание и ремонт, должны отвечать требованиям, регламентирующим техническое состояние и оборудование транспортных средств, участвующих в дорожном движении, в части, относящейся к обеспечению безопасности дорожного движения (п. 4 ст. 18 Федерального закона от 10.12.1995 «О безопасности дорожного движения»).

Соответствие данным требованиям, согласно Федеральному закону «О безопасности дорожного движения» подтверждается документом, выдаваемым исполнителем названных работ и услуг (т. е. автосервисным центром) клиенту. ■

## Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

Хотите узнать, как профессионально сделать своими руками компакт-диск с любимыми музыкальными композициями или видеофильмом? Как при этом сэкономить место на диске без потери качества исходной композиции? А как правильно и безопасно хранить информацию в вашем персональном компьютере?

Эта увлекательная книга не только ответит на подобные вопросы, но и поможет разобраться в тонкостях и хитростях кодирования звука и видео на компьютере, научит работать с самыми популярными программами записи на CD и DVD и программными аудио- и видеоплеерами.



**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 01.09.2007.