

сервис-партнеру заключить субавторизированный договор с данным сервисом.

Аттестации в общепринятом смысле (по тарифной или разрядной сеткам) у нас нет. После проведения обучения мы вручаем именные сертификаты участникам наших семинаров. Сертификат удостоверяет, что данный специалист прослушал наш курс, знает и умеет квалифицированно ремонтировать нашу технику.

3. Каким «Сервисный центр» в ближайшем будущем Вы хотели бы видеть?

Если принять за «ближайшее будущее» временные рамки — от 2008 до 2018 года, и не меньше (а может быть и больше!), то можно ответить, что мы хотели бы видеть. Сейчас мы стоим только в начале этого большого пути. Пример западной организации сервисной службы — это то, что может послужить нам одним из «маяков» на

этой дороге. Хотя и это, не идеал. Но западная организация сервиса — это то, на что надо ориентироваться, к чему надо стремиться сервисным работникам уже сейчас. А сервис-центр «ближайшего будущего» — это взаимоуважение, равное партнерство, уважение Закона, соблюдение моральных и этических норм между производителем, поставщиком, продавцом, покупателем и сервисным центром.

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. Является ли в настоящее время обязательным Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам, утвержденное в 1992 году?

Ответ. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора), РД 37.009.026-92, было утверждено 01.11.1992 приказом Департамента автомобильной промышленности Минпрома РФ № 43 (введено в действие с 01.01.1993, далее также — Положение).

Как следует из Положения, оно устанавливает основы организации выполнения технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, находящихся, в частности, в собственности граждан, т.е. физических лиц (пункты 1.1, 1.2 Положения).

Согласно п. 1.3 Положения, оно определяет функции и ответственность предприятий-изготовителей по техническому обслуживанию автотранспортных средств; предприятий (организаций), выполняющих обслуживание и ремонт автотранспортных средств; права и обязанности владельцев при эксплуатации и производстве обслуживания (ремонта) автотранспортных средств.

Однако сфера регулирования данного Положения с учетом ст. 3 Гражданского кодекса РФ явно выходит за рамки компетенции министерства Российской Федерации и его департамента.

Функции и ответственность изготовителя по техническому обслуживанию произведенных им автотранспортных средств в настоящее время определяются ст. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей», регламентирующей обязанность изготовителя по обеспечению возможности ремонта и технического обслуживания произведенного им товара.

Функции и ответственность предприятий (организаций), выполняющих обслуживание и ремонт автотранспортных средств определяются в соответствии с заключенными с изготовителями договорами согласно действующему гражданскому законодательству в этой сфере: Гражданскому кодексу РФ, Закону РФ «О защите прав потребителей», Федеральному закону «О безопасности дорожного движения» и Правилам оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденным постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290. Функции и ответственность хозяйствующих субъектов, выполняющих обслуживание и ремонт

автотранспортных средств, равно как и их взаимоотношения с клиентами, в определенной мере определяются и договором потребителя с хозяйствующим субъектом, оказывающим услуги.

Права и обязанности владельцев при эксплуатации и производстве обслуживания (ремонта) автотранспортных средств определяются установленными в соответствии с законодательством правилами эффективного и безопасного использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации, а также положениями действующего законодательства и заключаемыми с исполнителями услуг договорами. Права и обязанности владельцев при эксплуатации, осуществлении обслуживания и ремонта транспортных средств в определенной мере могут определяться и договором потребителя с продавцом транспортного средства (автомобильным дилером).

При этом, 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.

Нормы и правила технического обслуживания и ремонта транс-

портных 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 товаров, правила хранения, транспортировки и утилизации товаров, информация о необходимых действиях потребителя по истечении установленного срока службы (например, действия, связанные с капитальным ремонтом товара) и возможных последствиях при невыполнении таких действий должны доводиться до сведения потребителей изготовителем через розничного продавца (согласно п. 3 ст. 7 и ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Действующее гражданское законодательство и законодательство Российской Федерации о техническом регулировании не позволяют говорить, что рассматриваемое Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств на сегодняшний момент подлежит обязательному исполнению.

Учитывая, что Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам, согласно ст. 3 Гражданского кодекса РФ не является актом, содержащим нормы гражданского права, а также, принимая во внимание, что оно не утверждено изготовителями соответствующих транспортных средств, оно не подлежит обязательному исполнению владельцами и эксплуатантами автотранспортных средств, а также автосервисным и автотранспортным предприятиям.

В то же время представляется, что если изготовитель в наруше-

ние 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 соответствующие нормы Положения о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам.

Очевидно, 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. Думается, что рассматриваемое Положение, в части, не противоречащей действующему законодательству, должно учитываться изготовителями транспортных средств, а также хозяйствующими субъектами, оказывающими услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, при решении вопросов деятельности, урегулированных Положением, но не урегулированных актами, содержащими нормы гражданского права, в том числе Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств 2001 года.

В. Потребитель предъявил магазину по ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» требование об обмене приобретенного промышленного товара в связи с тем, что его не устроил цвет. Аналогичный товар отсутствовал в продаже у продавца в день обращения к нему потребителя, но потребитель не стал отказываться от исполнения договора купли-продажи и требовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. В какой срок в такой ситуации продавец должен заменить товар на аналогичный? Может ли этот срок определяться на основании ст. 21 Закона «О защите прав потребителей»? У кого должен храниться обмениваемый товар все это время до обмена?

О. В соответствии с п. 1 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) и ст. 502 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК 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 предъявить продавцу требования об обмене такого товара в течение четырнадцати дней с момента передачи ему товара, не считая дня его покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом.

Перечень товаров, не подлежащих обмену потребителям по указанным основаниям, должен утверждаться Правительством РФ, и 19.01.1998 он был утвержден постановлением Правительства РФ № 55 (абз. 4 п. 1 ст. 25 Закона).

Возможный способ решения обозначенной в вопросе проблемы определен в абз. 2 п. 2 ст. 25 Закона, в котором сказано, что «по соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу.» При этом, согласно данному пункту, в случае заключения такого соглашения продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара к нему в продажу.

Продавец и потребитель, равно как продавец и иной покупатель, в данной ситуации могут заключить между собой соглашение и о другом сроке обмена товара или другом порядке определения этого срока.

Если же продавец и потребитель (равно как и иной покупатель по договору розничной купли-продажи) не придут ни к какому соглашению по этому вопросу, то срок для предоставления потребителю в порядке обмена аналогичного непродовольственного товара надлежащего качества должен опре-

деляться в соответствии с п. 2 ст. 314 ГК РФ.

Как следует из п. 2 ст. 314 ГК РФ, в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условий, позволяющих определить этот срок, оно должно быть исполнено в разумный срок после возникновения обязательства. Обязательство, не исполненное в разумный срок, должник (в данном случае это продавец) обязан исполнить в семидневный срок со дня предъявления кредитором (в данном случае это потребитель) требования о его исполнении, если только обязанность исполнения в другой срок не вытекает из закона, иных правовых актов, условий обязательства, обычаев делового оборота или существа обязательства.

На основании ст. 21 Закона, срок для предоставления потребителю в порядке обмена аналогичного непродовольственного товара надлежащего качества определяться не может, поскольку данная статья Закона регулирует только вопросы замены товаров ненадлежащего качества.

Если требование потребителя об обмене товара на основании ст. 25 Закона по каким-либо причинам не будет удовлетворено продавцом сразу на месте, то товар, представленный потребителем, на время рассмотрения и удовлетворения его требования по соглашению сторон может храниться как у продавца, так и остаться на хранении у потребителя. При этом в последнем случае потребитель должен не использовать (не употреблять) этот товар, сохранить его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки (п. 1 ст. 502 ГК РФ, п. 1 ст. 25 Закона).

В. В одном из райцентров местный индивидуальный предприниматель в арендованном магазине осуществляет розничную торговлю бытовой техникой, а также имеет сервисный центр по ремонту бытовой техники. Обязан ли данный предприниматель размещать информацию о месте своего жительства на вывеске своего магазина и

сервисного центра? Предприниматель не хочет этого делать, поскольку считает это небезопасным. Индивидуальный предприниматель выражает мнение, что он должен разместить на вывеске сведения об адресе своего конкретного магазина и сервисного центра, но никак не информацию об адресе своего места жительства.

О. Информация об адресе места жительства индивидуального предпринимателя является очень важной для потребителя, решившего защищать свои права в судебном порядке.

Согласно ст. 131 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее — ГПК РФ) в исковом заявлении к гражданину (в том числе к индивидуальному предпринимателю или любому иному физическому лицу), подаваемом в суд, должны быть, в частности, указаны полностью наименование ответчика (применительно к индивидуальному предпринимателю это его фамилия, имя и отчество) и его место жительства.

Если исковое заявление не будет соответствовать установленным ГПК РФ требованиям, то в соответствии со ст. 136 ГПК РФ судья должен оставить такое заявление без движения, и, в случае неустранения его недостатков в установленный им срок, возвратить истцу заявление со всеми приложенными к нему документами (в таком случае заявление будет считаться неподанным).

Наряду с наименованием (фирменным наименованием), местом нахождения юридического лица служит средством индивидуализации как юридического лица, так и его товаров, а также выполняемых им работ и оказываемых услуг. Также и место жительства индивидуального предпринимателя, наряду с его именем (фамилией, именем и отчеством) может служить средством индивидуализации как соответствующего индивидуального предпринимателя, так и его товаров, выполняемых им работ и оказываемых услуг.

При рассмотрении поставленного вопроса, прежде всего, не-

обходимо учитывать положения п. 1 ст. 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон), согласно которому отношения в области защиты прав потребителей регулируются в первую очередь Гражданским кодексом РФ (далее — ГК РФ) и самим Законом.

В соответствии с п. 1 ст. 9 Закона, индивидуальный предприниматель, являющийся исполнителем, продавцом или изготовителем, должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Пункт 10 Правил продажи отдельных видов товаров (утверждены постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55) в свою очередь предусматривает, что продавец — индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа, разместив указанную информацию в удобных для ознакомления покупателя местах. Напомним, что Правила продажи отдельных видов товаров регулируют отношения между покупателями — потребителями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров, указанных в разделах II—XIX этих Правил, в том числе при продаже технически сложных товаров бытового назначения.

Согласно п. 2 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025), исполнитель — индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. Согласно п. 3 данных Правил информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Из приведенного видно, что Закон и постановления Правительства РФ не обязывают индивидуального предпринимателя размещать

информацию о себе на вывеске, равно как и не обязывают иметь вообще саму вывеску.

Информацией же о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, очевидно, является информация, содержащаяся в выданном ему свидетельстве о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

Постановлением Правительства РФ от 19.06.2002 № 439 «Об утверждении форм и требований к оформлению документов, используемых при государственной регистрации юридических лиц, а также физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей» в качестве приложения № 22 к нему утверждена форма Свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (форма № Р61001).

В данном свидетельстве должны указываться полностью фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя (последнее при наличии), дата его регистрации в этом качестве, основной государственной регистрационный номер (ОГРН) записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, а также наименование регистрирующего органа, зарегистрировавшего его в этом качестве.

Свидетельство подписывается уполномоченным лицом регистрирующего органа (налоговой инспекции) с указанием его должности, фамилии и инициалов, на свидетельстве ставится печать регистрирующего органа.

Таким образом, ст. 9 и другие статьи Закона не обязывают индивидуальных предпринимателей иметь вывеску и размещать на ней информацию об адресе своего места жительства.

В тоже время, абзацами 1, 8 п. 2 ст. 10 Закона предусмотрено, что информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать, в частности, адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполните-

ля, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

Изначально в данной норме Закона говорилось о предоставлении потребителям информации о месте нахождения и юридическом адресе продавца, исполнителя, изготовителя и организаций, уполномоченных изготовителем или продавцом. То есть, очевидно, что изначально в абз. 8 п. 2 ст. 10 Закона речь шла о предоставлении потребителям информации о хозяйствующих субъектах, являющихся только юридическими лицами. С принятием Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ в Законе появилась новое понятие — «уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель», которое в Законе ранее не использовалось. В абз. 8 п. 2 ст. 10 Закона среди прочего присутствует упоминание и уполномоченных индивидуальных предпринимателей.

Учитывая это, можно утверждать, что согласно абз. 8 п. 2 ст. 10 Закона в редакции Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ в настоящее время до сведения потребителей также должна доводиться информация и об адресе индивидуальных предпринимателей, являющихся в понимании Закона изготовителями, исполнителями, продавцами, импортерами или индивидуальными предпринимателями, уполномоченными изготовителем (продавцом).

Стоит отметить, что понятие «адрес» применимо и применяется в законодательстве о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей как к месту нахождения юридических лиц (адрес места нахождения), так и к месту жительства индивидуальных предпринимателей (адрес места жительства). ГК РФ, являющийся основным актом, регулирующим вопросы государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, определяет место жительства гражданина и место нахождения юри-

дического лица без упоминания понятия «адрес» (статьи 20, 54 ГК РФ).

Поэтому адресом индивидуального предпринимателя является адрес его места жительства, которым в свою очередь согласно п. 1 ст. 20 ГК РФ является адрес постоянного или преимущественного проживания соответствующего предпринимателя. Адрес магазина или сервисного центра индивидуального предпринимателя является адресом осуществления им хозяйственной деятельности, а не адресом предпринимателя.

Адрес места жительства гражданина Российской Федерации должен указываться в его общегражданском паспорте гражданина. Предполагается, что адрес, указанный в паспорте гражданина России и является адресом его места жительства, адресом его постоянного или преимущественного проживания.

В соответствии с п. 3 ст. 10 Закона, информация, предусмотренная п. 2 этой статьи Закона, в т.ч. информация об адресе хозяйствующих субъектов, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Таким образом, согласно ст. 10 Закона информация об адресе места жительства индивидуального предпринимателя, являющегося в понимании Закона продавцом товаров или исполнителем услуг, должна доводиться до сведения потребителей на этикетках, маркировкой или иным принятым способом.

Предприниматель, не желающий афишировать адрес своего места жительства, вправе осуществлять коммерческую деятельность, став учредителем коммерческой организации, например общества с ограниченной ответственностью, сделав местом его нахождения (адресом) нежилое помещение, в котором им на законных основаниях осуществляется деятельность.