

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Копирование, тиражирование и размещение данных материалов на Web-сайтах без письменного разрешения редакции преследуется в административном и уголовном порядке в соответствии с Законом РФ.



Вопрос. В руководстве по эксплуатации автомобиля указано, что потребитель теряет право на гарантии до истечения гарантийного срока в следующих случаях: не прохождения или ненадлежащее проведение технического обслуживания, в т.ч. несоблюдение его периодичности и объемов работ по ТО; превышение разрешенной скорости движения; замена деталей, приборов, узлов и агрегатов на нестандартные; использование запасных частей, не разрешенных изготовителем; нецелевое использование товара; ненадлежащее проведение гарантийного или не гарантийного ремонта; в результате дорожно-транспортного происшествия с участием соответствующего автомобиля. Законны ли такие условия гарантийных обязательств изготовителя?

Ответ. Изложение в руководстве по эксплуатации гарантийных обязательств изготовителя в указанном в вопросе виде не соответствует действующему гражданскому законодательству.

Само по себе наступление перечисленных в вопросе фактов не может служить основанием для утраты потребителем права на гарантию. Продавец (изготовитель) не отвечает за конкретные недостатки и только если докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон), п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ).

Поэтому, если соответствующий хозяйствующий субъект докажет, что недостатки возникли в течение гарантийного срока вследствие указанных выше причин, то он дол-

жен быть полностью освобожден от ответственности за соответствующие недостатки товара.

При этом в прилагаемой изготовителем к товару документации должны быть четко указано, что изготовитель относит к стандартным деталям, приборам, узлам и агрегатам, а также должно быть указано, какие запасные части разрешены для использования в данном автомобиле его изготовителем. Одновременно изготовитель обязан довести до сведения потребителя через розничного продавца в установленном порядке информацию также и о других правилах эффективного и безопасного использования автомобиля, в том числе о правилах его технического обслуживания, разрешенной (максимальной) скорости движения автомобиля; правилах проведения его гарантийного и не гарантийного ремонта.

В противном случае продавец, например, не сможет сослаться на соответствующие нормы о правилах использования, которые установлены изготовителем, но не доведены до сведения потребителей. Согласно п. 2 ст. 12 Закона продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, в т.ч. о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (п. 2 ст. 10 Закона), несет ответственность, предусмотренную ст. 18 Закона, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

В. В руководстве по эксплуатации легкового автомобиля написано, что допускается буксировка автомобилем прицепа. При этом определяется, что гарантийные обязательства не будут действовать в случае установки на машину тягово-сцепного буксировочного устройства. Законно ли такое условие гарантийных обязательств?

О. Ограничение на установку на автомобиль тягово-сцепного устройства предполагает и запрет на буксировку автомобилем прицепа. Поэтому в случае, когда документация, прилагаемая к товару изготовителем, допускает буксировку автомобилем прицепа, гарантийные обязательства в любом случае не могут обуславливаться установкой на автомобиль тягово-сцепного устройства.

В связи с этим указанное условие гарантийных обязательств незаконно.

В. В инструкции по эксплуатации оговорено, что гарантийные обязательства на товар могут быть только при наличии отметок о проведении предпродажной подготовки и технического обслуживания приобретенного товара. Правильно ли это с точки зрения закона?

О. Гарантийные обязательства в любом случае не могут ставиться в зависимость от наличия или отсутствия отметок о проведении предпродажной подготовки и технического обслуживания товара, так как указанные отметки сами по себе не влияют на качество товара. Кроме того, такие условия гарантийных обязательств не предусмотрены действующим законодательством (абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ).

Также необходимо иметь в виду, что согласно Правилам продажи отдельных видов товаров, утвержденным постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, обязанность по проведению предпродажной подготовки товара возлагается на розничного продавца товара, причем до передачи товара потребителю. Наличие или отсутствия гарантийных обязательств изготовителя (продавца) на товар определяется при его изготовлении (продаже) и не может зависеть от совершенных тем или

иным лицом каких-либо действий до передачи потребителю.

Учитывая изложенное, приведенная в вопросе запись из инструкции по эксплуатации незаконна.

В. *В документации, прилагаемой к товару, при доведении до потребителей информации о наименовании изготовителя и его сервисных организаций не указывается организационно-правовая форма соответствующих юридических лиц. Влечет ли это какие-нибудь правовые последствия с точки зрения законодательства о правах потребителей? Должен ли магазин на своей вывеске указывать свою организационно-правовую форму полностью (общество с ограниченной ответственностью) или может указать сокращенно (ООО)?*

О. Наименование изготовителя и его сервисных организаций должны указываться в документации изготовителя в точном соответствии с официально зарегистрированными налоговыми органами наименованиями.

В соответствии с п. 1 ст. 54 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) юридическое лицо имеет свое наименование, содержащее указание на его организационно-правовую форму.

Наименование юридического лица наряду с другой информацией о юридическом лице указывается в его учредительных документах (п. 3 ст. 54 ГК РФ).

Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, должно иметь фирменное наименование. Требования к фирменному наименованию устанавливаются ГК РФ (в первую очередь в ст. 1473) и другими законами. Права на фирменное наименование определяются в соответствии с правилами глав 69 и 76 раздела VII части четвертой ГК РФ (п. 4 ст. 54 ГК РФ).

Договоры с потребителями, в подавляющем большинстве случаев, заключают юридические лица, являющиеся коммерческими организациями.

Юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, выступает в гражданском обороте под своим фирменным наименовани-

ем, которое определяется в его учредительных документах и включается в единый государственный реестр юридических лиц при государственной регистрации юридического лица (п. 1 ст. 1473 «Фирменное наименование» § 1 «Право на фирменное наименование» главы 76 раздела VII части четвертой ГК РФ).

Фирменное наименование юридического лица должно содержать указание на его организационно-правовую форму и собственно наименование юридического лица, которое не может состоять только из слов, обозначающих род деятельности (п. 2 ст. 1473 ГК РФ).

Юридическое лицо должно иметь полное и вправе иметь сокращенное фирменное наименование на русском языке. Юридическое лицо вправе иметь также полное и (или) сокращенное фирменное наименование на языках народов Российской Федерации и (или) иностранных языках. Фирменное наименование юридического лица на русском языке и языках народов Российской Федерации может содержать иноязычные заимствования в русской транскрипции или в транскрипциях языков народов Российской Федерации, за исключением терминов и аббревиатур, отражающих организационно-правовую форму юридического лица (п. 3 ст. 1473 ГК РФ).

Таким образом, до сведений потребителей должно доводиться полное наименование (фирменное наименование) изготовителя (продавца, исполнителя), являющегося юридическим лицом, а также уполномоченных изготовителем (продавцом) организаций, включая указание на их организационно-правовую форму без каких-либо сокращений (например: общество с ограниченной ответственностью, открытое акционерное общество и т.д.).

Соответственно, магазин (продавец) или исполнитель услуг (работ), являющиеся юридическими лицами и заключающие договоры с потребителями, на своей вывеске обязаны указывать свою организационно-правовую форму полностью, без сокращений.

В противном случае представляемая потребителям информация

будет являться неполной или недостоверной и будут нарушены ст. 8, п. 1 ст. 9 и пп. 1, 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», что может повлечь для соответствующего хозяйствующего субъекта определенные правовые последствия.

В. *Потребитель приобрел в магазине стиральную машину «Indesit N 105 TX» с доставкой на дом. Однако потребителю была доставлена другая модель машины — «Indesit N 84 TX», которая отличалась от купленной техническими характеристиками и ценой. Какие требования и на основе чего в данной ситуации потребитель мог предъявить продавцу? Может ли потребитель потребовать от магазина замены стиральной машины или производства перерасчета?*

О. Согласно п. 1 ст. 454 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) предметом договора купли-продажи является вещь (товар), передаваемая одной стороной другой стороне за определенную денежную сумму (цену). Продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи (п. 1 ст. 456 ГК РФ).

Условие о предмете договора является существенным и основным условием любого договора (абз. 2 п. 1 ст. 432 ГК РФ). Договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора (абз. 1 п. 1 ст. 432 ГК РФ). Условие договора купли-продажи о товаре считается согласованным, если договор позволяет определить наименование и количество товара (п. 3 ст. 455 ГК РФ).

Продавец обязан передать покупателю товар в момент, определяемый в соответствии со ст. 458 ГК РФ.

В рассматриваемой ситуации предметом заключенного потребителем договора розничной купли-продажи была стиральная машина «Indesit N 105 TX», вместо которой покупателю был доставлен другой товар, другая модель стиральной машины «Indesit» — «N 84 TX». То есть потребителю не был передан

товар, определенный договором купли-продажи.

В такой ситуации потребитель может потребовать от продавца передать ему в установленном порядке товар, являющийся предметом договора купли-продажи, а также предложить забрать переданный (доставленный) ошибочно товар.

Срок исполнения продавцом обязанности передать покупателю товар определяется в соответствии со ст. 457 ГК РФ. Пунктом 1 ст. 463 ГК РФ предусмотрено, что если продавец отказывается передать покупателю проданный товар, покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи.

Поэтому при неисполнении продавцом обязанности передать покупателю товар в сроки, определенные на основе ст. 457 ГК РФ, покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи. Помимо этого, потребитель вправе предъявлять продавцу и общие требования: о полном возмещении убытков, компенсации морального вреда и т.д.

По согласованию между собой продавец и покупатель могут оставить ошибочно доставленный товар у покупателя и произвести перерасчет в разнице стоимости приобретенного товара и ошибочно доставленного.

В. Подлежат ли обмену и возврату по ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» автомобильные шины и детали к автомобилям?

О. 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.

Шины автомобильные и детали к автомобилям, за исключением номерных агрегатов к автомобилям, по требованию потребителя подлежат обмену или возврату на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 502 Гражданского кодекса РФ. На номерные агрегаты к автомобилям и мотове-

лотоварам требования потребителя, предусмотренные ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 502 Гражданского кодекса РФ не распространяются.

Под номерными агрегатами к автомобилям в данном случае, очевидно, следует понимать крупные комплектующие изделия (составные части), которым их изготовителем или изготовителем автомобиля присвоены номера. Следовательно, номерными агрегатами к автомобилям, не подлежащими возврату или обмену по рассматриваемому основанию, являются как агрегаты, номера которых указываются в паспорте и свидетельстве о регистрации транспортного средства (двигатель, шасси, кузов), так и другие агрегаты, которым изготовителем присвоены номера.

В. Уполномоченный изготовителем сервисный центр произвел потребителю замену в товаре детали в связи с ее ненадлежащим качеством. На замененную деталь не был установлен гарантийный срок. В какой срок потребитель вправе предъявлять продавцу, изготовителю и их уполномоченным сервисам, а также импортеру требования при обнаружении недостатков в такой замененной детали, комплектующем изделии?

О. Если на отдельные комплектующие изделия и составные части товара гарантийные сроки не установлены, то в случае их замены на новые предъявление требований по их ненадлежащему качеству также возможно, если недостатки в комплектующем изделии или составной части обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

То есть потребитель в такой ситуации вправе предъявлять требования при обнаружении в комплектующем изделии недостатков в те же сроки, что и в замененных комплектующих изделиях (абз. 2 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 2 ст. 477 Гражданского кодекса РФ).

В. Сервисный центр, уполномоченный продавцом, произвел по-

требителю в товаре замену неисправной детали по гарантии. На весь товар изготовителем был установлен гарантийный срок продолжительностью 3 года. В какой срок при обнаружении недостатков в замененной детали потребитель вправе предъявлять продавцу, изготовителю и их уполномоченным сервисам или импортеру предусмотренные законом требования?

О. В соответствии с п. 3 ст. 471 Гражданского кодекса РФ и п. 3 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

Согласно п. 4 ст. 471 Гражданского кодекса РФ и п. 4 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» при устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок по общему правилу исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (п. 4 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поэтому в случае замены в таком товаре комплектующего изделия или составной части на новые гарантийный срок на замененные комплектующее изделие и составную часть устанавливается той же продолжительности, что и на замененные, если иное не предусмотрено договором купли-продажи либо документацией, прилагаемой к товару изготовителем.

Таким образом, в данной ситуации потребитель вправе предъявить требования в связи с ненадлежащим качеством замененной в рамках гарантийных обязательств детали в течение 3 лет, если иное не предусмотрено договором купли-продажи либо документацией,

прилагаемой к товару изготовителем.

Договором купли-продажи (документацией, прилагаемой к товару изготовителем) в такой ситуации может быть предусмотрен как гарантийный срок другой (меньшей или большей) продолжительности, так и может быть предусмотрено, что на замененные по гарантии комплектующие изделия или составные части основного изделия (либо конкретное комплектующее изделие, составную часть основного изделия) гарантийный срок не устанавливается. В последнем случае обязательства продавца, изготовителя и их уполномоченных сервисных центров, а также импортера на замененные комплектующие изделия и составные части основного изделия по их качеству будут определяться в соответствии с абз. 2 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 2 ст. 477 Гражданского кодекса РФ.

В. Магазин имеет на все реализуемые им в розницу товары цен-

ники, оформленные в соответствии с законодательством.

В уголке потребителя также имеется в полном объеме и в последней редакции текст Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Правительством России. Обязаны ли продавцы или консультанты магазина сообщать потребителям по их просьбе информацию о цене товаров и требования Правил продажи отдельных видов товаров устно?

О. В обязанности продавца входит своевременное (при заключении договора) предоставление необходимой и достоверной информации потребителю, в том числе предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, в том числе информации о правилах продажи товаров, о цене и условиях приобретения товаров и др. Продавец товара является профессиональ-

ным участником рынка, и Закон РФ «О защите прав потребителей» возлагает на него обязанность при заключении договора купли-продажи довести до потребителя незамедлительно, по первому его требованию, указанную информацию в наглядной и доступной форме (ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Уголки потребителя и прочие информационные щиты, с учетом размещенной на них информации, в том числе о правовых актах, и места их расположения должны отвечать требованиям наглядности и доступности для всех потребителей.

По мнению многих юристов, наличие информационных щитов не освобождает продавца в лице соответствующих сотрудников от обязанности по доведению необходимой для потребителей информации о его правах и обязанностях в каждом конкретном случае способом, принятым в розничной торговле для отдельных видов товаров, в том числе и устно. ■

Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

В Каталоге представлен перечень практически всех программных продуктов по САПР, имеющих хождение в России, с кратким описанием основных особенностей и ссылками на первоисточники.

В Каталоге представлены статьи ведущих российских специалистов, поясняющие ситуацию на рынке САПР и описывающие структуру всего многообразия продуктов. Впервые представлен перечень форматов файлов, применяемых в САПР.

Каталог может быть полезен всем, перед кем стоит вопрос выбора той или иной системы автоматизированного проектирования.

Рассчитан на руководителей предприятий, менеджеров проектов, конструкторов-разработчиков, программистов, инженеров, студентов и начинающих изучать проектирование на компьютере. А также необходим библиотекам различных профилей.



Наложенным платежом цена — 390 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 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

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 01.12.2008.