

Имеете ПРАВО!

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. Гражданин приобрел стиральную машину, которая была в магазине упакована способом, который явно не обеспечивал ее сохранность при обычных условиях 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?

Ответ. 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 предпринимательскую 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 такого способа, обеспечивающим сохранность товаров такого рода при обычных условиях хранения и транспортирования (п. 2 ст. 481 Гражданского кодекса РФ).

Очевидно, что стиральная машина является товаром по своему характеру 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. потребитель 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 ненадлежащего 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 к 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. 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 сфере, 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. 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.