

ЮРИДИЧЕСКИЙ ЛИКБЕЗ для покупателей

в вопросах и ответах

ИМЕЕТЕ
ПРАВО!

Вопрос. В п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», (далее — Закон) указано, что в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация или уполномоченный продавцом (изготовителем) индивидуальный предприниматель, импортер) обязан провести экспертизу товара за свой счет. Могут ли потребитель и хозяйствующий субъект заключить соглашение, по которому потребитель не будет передавать ему для экспертизы некачественный товар, а проведет экспертизу своими силами и представит ему заключение экспертизы от сторонней организации?

Ответ. По соглашению между потребителем и продавцом (изготовителем, уполномоченной продавцом (изготовителем) организацией или уполномоченным продавцом (изготовителем) индивидуальным предпринимателем, импортером), потребитель может не передавать товар для проведения предусмотренной п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» экспертизы соответствующему хозяйствующему субъекту, а представить ему заключение экспертизы от сторонней организации.

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые потребитель не отвечает, то соответствующий хозяйствующий субъект (продавец, изготовитель, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация или уполномоченный продавцом (изготовителем) индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы на проведение данной экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Также потребитель вправе и обусловить заключение с хозяйствующим субъектом соглашения на проведение потребителем такой экспертизы своими силами, предварительной компенсацией ему хозяйствующим субъек-

том расходов на проведение экспертизы, а также связанных с ее проведением расходов на хранение и транспортировку товара.

В. Потребитель в предусмотренный гарантийным талоном изготовителя гарантийный период потребовал от него произвести гарантийный ремонт сломавшейся стиральной машины. У службы рекламаций производителя и потребителя возник спор о причине поломки машины в гарантийный период. Удовлетворять претензию потребителя и проводить экспертизу причин возникновения неисправностей производитель отказался. Тогда потребитель самостоятельно и за свой счет организовал проведение такой экспертизы, которая показала, что стиральная машина сломалась в связи с браком комплектующих и, соответственно, не по вине потребителя, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Должен ли производитель в такой ситуации возмещать потребителю его расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара до экспертной организации и обратно?

О. Согласно абзацам 3, 4 п. 5 ст. 18 Закона в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная продавцом (изготовителем) организация или уполномоченный продавцом (изготовителем) индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара изначально за свой счет.

Если хозяйствующий субъект (в данном случае, изготовитель) не будет оспаривать результаты организованной потребителем экспертизы либо не сможет доказать, что недостатки товара возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, то он будет обязан по требованию потребителя возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также связан-

ные с ее проведением расходы на транспортировку товара, поскольку п. 5 ст. 18 Закона предусматривает проведение данной экспертизы изначально и по общему правилу за счет хозяйствующего субъекта.

Данный вывод также следует и из содержащихся в ст. 15 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) общих правил о праве лица, право которого нарушено (в данном случае право потребителя требовать проведения экспертизы за счет изготовителя), требовать полного возмещения причиненных ему таким нарушением убытков.

Под убытками согласно п. 2 ст. 15 ГК РФ понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В. Согласно п. 5 ст. 18 Закона, потребитель вправе участвовать в проверке качества товара и вправе присутствовать при проведении экспертизы товара. Может ли быть ограничено упомянутое право потребителя на присутствие при экспертизе товара, когда его экспертиза и ремонт согласно требованиям безопасности должны проводиться в особых условиях (например, в так называемых «чистых комнатах» или «чистых помещениях»)?

О. Закон РФ «О защите прав потребителей» в настоящее время предоставляет потребителю право только присутствовать при проведении экспертизы товара, в отличие от других этапов проверки качества товара, при которых или в которой он может не только присутствовать, но и непосредственно участвовать.

Поэтому представляется, что по действующему в настоящее время законодательству право потребителя на присутствие при экспертизе товара не может быть ограничено, в том числе и при производстве экспертизы в так называемых «чистых помещениях», при условии соблюдения потребителем установленных в соответствии с действующими нормами и правилами требований к нахождению в таких помещениях (о нахождении в определенной одежде и т.д.).

В. Розничная сеть к реализуемым в своих магазинах товарам прилагает гарантийный талон, в форме которого определены отдельные условия договора купли-продажи. Так в гарантийном талоне содержится так называемое «положение о гарантии», в котором определено, что общий срок гарантийного обслуживания равен 3 годам (1 год — полное гарантийное обслуживание с бесплатной заменой комплектующих, следующие 2 года — бесплатная техническая поддержка и техническое обслуживание). В тексте положения о гарантии при определении условий гарантийного обслуживания неоднократно используется термин «гарантия». В первом абзаце «положения о гарантии» указано: «общий срок гарантийного обслуживания — 3 года». Какой гарантийный срок в данном случае следует считать установленным на реализуемые товары магазином-продавцом — годичный или трехлетний?

О. При толковании условий обязательств, изложенных в договорах, гарантийных талонах и другой прилага-

емой к товару документации, равно как и при толковании имеющегося в договорах и прилагаемой к товару документации понятий «гарантия», «гарантийное обслуживание» и т.п., следует учитывать и другие термины и положения соответствующих документов во взаимосвязи.

В данном случае по представленным условиям следует вывод, что определенная продавцом в гарантийном талоне «гарантия» является гарантией качества товара, предусмотренной статьей 470 ГК РФ. В соответствии с п. 2 ст. 470 ГК РФ в случае, когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 469 ГК РФ, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока).

Таким образом следует полагать, что определенный в гарантийном талоне «срок гарантийного обслуживания» является установленным договором гарантийным сроком и соответственно установленный продавцом гарантийный срок на товар составляет три года.

В тоже время, условия гарантийного обслуживания товара, определенные продавцом в гарантийном талоне судя по всему не соответствуют нормам о гарантийных обязательствах, определенным в законодательстве о защите прав потребителей.

Если в данном случае, продавец при определении в гарантийном талоне условий своих обязательств в отношении качества товара установил годичный гарантийный срок, то потребитель будет вправе предъявить продавцу на основании Закона требования в связи с непредоставлением в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации о товаре, обеспечивающей возможность его правильного выбора.

В. На упаковочной коробке электрической мини-мельницы содержится информация о трехлетнем гарантийном сроке, установленном на это изделие изготовителем. В тоже время из документации, прилагаемой к товару, следует, что изготовитель предоставляет трехлетнее бесплатное сервисно-техническое обслуживание, которое включает: первый год — полное бесплатное гарантийное обслуживание товара, второй и третий годы — бесплатный ремонт без учета стоимости запчастей (то есть бесплатный ремонт). На какой срок гарантии изготовителя в данном случае должен ориентироваться потребитель?

О. В данном случае при отсутствии других положений об обязательствах изготовителя в отношении качества товара в пределах трех лет со дня продажи товара, в том числе, в прилагаемой им к товару документации и на упаковке товара, потребитель вправе исходить из установления на товар изготовителем трехлетнего гарантийного срока со всеми вытекающими отсюда правовыми последствиями.

Если выяснится, что на самом деле изготовителем на товар не был установлен гарантийный срок либо был установлен, но другой продолжительности (например, не три года, а один год), то потребитель будет вправе предъявить продавцу и (или) изготовителю предусмотренные Законом требования в связи с непредоставлением в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации о товаре, обеспечивающей возможность его правильного выбора.