

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

## Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

**Вопрос.** *Магазин за отдельную плату предоставляет покупателям-потребителям документацию, прилагаемую изготовителем к технически сложным товарам на русском и английском языках. Насколько это правомерно?*

**Ответ.** Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) возлагает на изготовителя товара обязанность доведения до сведения потребителей определенной информации о самом себе, режиме своей работы и непосредственно о товаре. Данную обязанность изготовители выполняют, в частности, посредством указания соответствующей информации в документации, прилагаемой к производимым ими товарам. Одновременно изготовитель вправе доводить до потребителей, в том числе в прилагаемой к товару документации, и иную информацию, предоставление которой потребителям не является для него обязательным.

Розничный продавец обязан довести соответствующую информацию изготовителя до сведения потребителей, то есть в обязанности продавца при продаже товара входит и передача потребителю прилагаемой к товару документации.

В частности, пунктом 3 ст. 7 Закона определено, что если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу) и на этикетке маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Рядом пунктов Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (далее — Правила), также прямо предусматривается обязанность продавца по передаче потребителю прилагаемой к товару документации. Так, согласно п. 51 Правил, при передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы). Согласно п. 59 Правил, при передаче автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов к ним покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе, сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Согласно п. 2 ст. 8 Закона информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров

о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

По своему усмотрению изготовитель вправе предоставлять потребителям информацию и на других языках.

Таким образом, передача магазином (продавцом) потребителям документации, прилагаемой изготовителем к технически сложным или иным товарам на русском и английском языках за отдельную плату является неправомерной.

**В.** *На основании чего должно определяться, являются ли нужды приобретения гражданином товара либо работы (или другой услуги) потребительскими или не являются таковыми?*

**О.** При определении того, являются ли те или иные нужды связанными с осуществлением предпринимательской деятельности или не являются таковыми, следует учитывать признаки предпринимательской деятельности, определенные в Гражданском кодексе РФ (далее — ГК РФ). В соответствии с абз. 3 п. 1 ст. 2 ГК РФ предпринимательской является самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Следует также иметь в виду, что гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (п. 1 ст. 23 ГК РФ). Гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица с нарушением данных требований, не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем. Суд может применить к таким сделкам правила ГК РФ об обязательствах, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (п. 4 ст. 23 ГК РФ), и, соответственно, не применить законодательство о защите прав потребителей при заключении договора гражданином, не зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя.

**В.** *Розничный продавец определил, что цена товара включает в себя услуги продавца по его доставке до подъезда покупателя и сборке. Продавец также установил, что при отказе покупателя от перечисленных услуг возмещение их стоимости продавцом не производится. Правомерны ли данные условия договора розничной купли-продажи законодательству о правах потребителей?*

**О.** Доставка товара покупателю и сборка товара у покупателя представляют собой отдельные услуги, хо-

тя в данном случае и связанные с заключением договора розничной купли-продажи товара.

Пункт 2 ст. 16 Закона запрещает обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы (п. 3 ст. 16 Закона).

В рассматриваемом случае указанное в вопросе условие договора не соответствует пунктам 2 и 3 ст. 16 Закона. Если потребитель не дал согласие на оказание дополнительных услуг по доставке и сборке товара, то продавец не вправе оказывать соответствующие услуги и взимать установленную за них плату. В случае, если данные услуги вошли в стоимость товара, по требованию потребителя продавец обязан сделать перерасчет и возратить соответствующую сумму.

Если доставка и сборка приобретенного потребителем товара осуществляются по договору безвозмездно, то об этом должно быть прямо указано в договоре, что в данном случае из содержания приведенного условия обязательства не следует.

**В.** *Может ли изготовитель установить гарантийные сроки только на некоторые производимые им товары, или при установлении гарантийных сроков он должен устанавливать их на все производимые им товары?*

**О.** В соответствии с п. 6 ст. 5 Закона установление на товар гарантийного срока является правом, а не обязанностью изготовителя.

Изготовитель вправе устанавливать гарантийные сроки как на все производимые им товары, так и только на товары определенных марок (моделей и т.п.) или на товары, предназначенные для продажи потребителям в определенном государстве и т.д. (товары определенных серий). При этом установленные изготовителем гарантийные сроки могут быть как едиными по продолжительности независимо от марок (моделей и т.п.) производимых изготовителем товаров, так и различными, в зависимости от марок (моделей и т.п.) товара и др.

Одновременно можно отметить, что в случаях, предусмотренных Законом, изготовитель несет ответственность за недостатки реализованного потребителю товара независимо от установления на товар гарантийного срока.

**В.** *Подпадают ли в сферу регулирования Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» контроль в сфере защиты прав потребителей, рекламы и антимонопольный контроль?*

**О.** Контроль в сфере рекламы и антимонопольный контроль согласно ст. 1 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ в целом подпадают в сферу его

регулирования. Согласно ст. 1 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ его положения на контроль в сфере защиты прав потребителей распространяются полностью, если только такой контроль не связан с осуществлением отдельных видов процессуальной и иной деятельности согласно ч. 3 ст. 1 Федерального закона.

Положения Федерального закона, устанавливающие порядок организации и проведения проверок, не применяются только к определенным им в ч. 3 ст. 1 отдельным категориям и видам контроля, в частности, к действиям государственных органов при проведении оперативно-розыскных мероприятий, производстве дознания, проведении предварительного следствия, осуществлении прокурорского надзора и правосудия, проведении административного расследования, а также к действиям органов государственного контроля (надзора) по направлению запросов о предоставлении информации, необходимой при производстве по делам о нарушении антимонопольного законодательства Российской Федерации, проведении контроля за осуществлением иностранных инвестиций, контроля за экономической концентрацией, анализа рынка, при определении состояния конкуренции.

Одновременно в ч. 4 ст. 1 Федерального закона оговорено, что особенности организации и проведения проверок при осуществлении предусмотренных ею отдельных категорий и видов контроля, в частности, антимонопольного контроля и контроля в сфере рекламы, в части, касающейся вида, предмета, оснований проверок и сроков их проведения, могут устанавливаться другими федеральными законами.

Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» был принят вместо Федерального закона от 08.08.2001 № 134-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)», который утратил силу с 01.05.2009 — дня вступления в силу Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ (п. 1 ст. 26 и ч. 1 ст. 27 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ).

Стоит отметить, что положения ранее действовавшего Федерального закона от 08.08.2001 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» ни в какой мере не были обязательными для контролирующих органов при осуществлении контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, о рекламе и антимонопольного законодательства.

**В.** *В рекламном буклете на амортизаторы иностранной марки указано: «каждый тип амортизаторов продается с гарантией 2 года, вне зависимости от пробега автомобиля». На фирменной упаковке амортизаторов на английском языке содержится информация также о двухлетней гарантии на товар (на упаковке имеется надпись: «warranty 2 year»). Официальным поставщиком к амортизаторам приложен гарантийный талон, который в дальнейшем выдается рознич-*

ным продавцом потребителям. Из этого гарантийного талона уже следует, что на амортизаторы устанавливаются гарантийные сроки от 14 дней до 6 месяцев в зависимости от условий их установки (места установки, количества установленных на автомобиль амортизаторов той же марки и др.). Продавец сообщил, что при определении своих обязательств в отношении качества товара (амортизаторов) руководствуется гарантийным талоном, прилагаемым к товару поставщиком. Какой гарантийный срок нужно считать в данном случае установленным на товар для целей применения Закона «О защите прав потребителей»?

**О.** Закон РФ придает юридическое значение факту установления гарантийного срока на товар только изготовителем или продавцом товара. Факт установления на товар гарантийного срока поставщиком товара, как таковой самостоятельного юридического значения с точки зрения законодательства о защите прав потребителей не имеет.

В данном случае следует считать, что на товар (амортизаторы) установлен двухлетний гарантийный срок, в первую очередь по причине того, что информация об этом доводится изготовителем товара на упаковке. Гарантийные сроки от 14 дней до 6 месяцев (в зависимости от условий установки товара) установлены на товар его поставщиком и, кроме того, не соответствуют гражданскому законодательству, в том числе законодательству о защите прав потребителей, поскольку условие о продолжительности гарантийного срока, устанавливается при заключении (определяется на момент заключения) договора купли-продажи и не может различаться в зависимости от условий использования товара, в том числе условий его установки.

Таким образом, в данном случае для целей применения Закона на товар следует считать установленным гарантийный срок продолжительностью два года, причем установленным изготовителем.

Согласно абз. 1 п. 6 ст. 5 Закона гарантийный срок, установленный на товар изготовителем, является обязательным для розничного продавца соответствующего товара, то есть влечет для продавца те же правовые последствия, как если бы этот гарантийный срок был установлен на товар самим продавцом. При установлении на товар гарантийного срока изготовителем, продавец не вправе устанавливать на этот товар гарантийный срок (абз. 1 п. 7 ст. 5 Закона) и, следовательно, руководствоваться другими гарантийными сроками установленными кем-либо на этот товар. Соответственно двухлетним гарантийным сроком изготовителя и должен руководствоваться в данном случае продавец в отношениях с потребителями при определении своих обязательств в отношении качества товара (в данном случае амортизаторов).

**В.** В гарантийном талоне на товар указано, что если недостатки в изделии будут обнаружены потребителем по истечении 14-дневного гарантийного срока, но в пределах шести месяцев со дня передачи ему товара, продавец несет ответственность, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до это-

го момента. Соответствует ли законодательству о правах потребителей данное условие договора розничной купли-продажи, указанное в гарантийном талоне?

**О.** Указанное условие обязательства не соответствует п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Согласно п. 5 ст. 19 Закона в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю), в связи с обнаружением по истечении гарантийного срока недостатков товара, предусмотренные ст. 18 Закона требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента, и они обнаружены потребителем в пределах не шести месяцев, а двух лет.

**В.** В гарантийном талоне указано, что «гарантия подразумевает отсутствие заводского дефекта в товаре на момент приобретения его потребителем и непроявление заводского дефекта в течение всего гарантийного срока». Правомерно ли данное условие в гарантийном талоне?

**О.** В соответствии с абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона продавец (изготовитель, импортер, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация (индивидуальный предприниматель)) отвечает за все недостатки товара, обнаруженные в течение гарантийного срока, за исключением возникших после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, а не только за недостатки товара, являющиеся заводскими дефектами.

Таким образом, указанное положение гарантийного талона не соответствует абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона.

**В.** Насколько правомерно содержащееся в гарантийном талоне условие о том, что «претензии принимаются только при наличии правильно заполненного гарантийного талона»?

**О.** Данное положение гарантийного талона не соответствует абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона и п. 2 ст. 476 ГК РФ.

Кроме того, согласно ст. 493 ГК РФ отсутствие у покупателя по договору розничной купли-продажи (в том числе у потребителя) кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Обусловливание исполнения гарантийных и предусмотренных законом обязательств по качеству товара наличием у потребителя гарантийного талона входит также в противоречие и с абз. 1 п. 5 ст. 18 Закона.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа (в том числе гарантийного талона, а равно «правильно заполненного гарантийного талона» и т.п.), удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (абз. 1 п. 5 ст. 18 Закона).