

# АССОЦИАЦИЯ ДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

## отвечает на ваши вопросы

**А**ссоциация Добросовестных Предпринимателей продолжает отвечать на ваши вопросы, поступающие в адрес редакции журнала, связанные с проблемами сервисного и гарантийного обслуживания технически сложных товаров.

Большинство вопросов связано с проблемой толкования нормативных актов, их противоречивостью и пробельностью. В последнее время эти проблемы возникли в связи с принятием Правительством РФ Постановления от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

Проанализировав новые Правила продаж отдельных видов товаров, возникает вопрос по поводу соответствия положений, закрепленных в Правилах, требованиях ГК РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей». Дело в том, что п. 27 Правил закрепляет, что покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара. Однако в ст. 20

Закона РФ «О защите прав потребителей» установлен срок для устранения недостатков 20 дней.

Однако это явное противоречие легко устранимо, так как в соответствии с п. 29 Правил сроки удовлетворения требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей». Таким образом, в случае предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара последние должны быть устранены в сроки, установленные ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Кроме того, необходимо помнить, что электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла), а также электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары) входят в перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный постановле-

Батаева Н.С., юрист Ассоциации «БББ»

нием Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55. Т.е. сервисные центры вправе отказывать потребителю в удовлетворении его требования предоставить на период ремонта аналогичный товар, если это требование заявлено в отношении перечисленных выше товаров.

Однако некоторые виды товаров не вошли в указанный Перечень, в связи с чем сервисные организации сталкиваются с рядом проблем в обслуживании электроэпиляторов, электрокофеварок. Электроэпилятор является электробытовым товаром, который используется как предмет туалета и в медицинских целях, наравне с электробритвой, поэтому непонятно почему электроэпиляторы не вошли в этот Перечень. Аналогично и электрокофеварка, которая, являясь электробытовым прибором, используется для термической обработки продуктов и приготовления пищи, не входит в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяются требования покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.

Кроме того, в связи с появлением на российском рынке гладильных прессов новой конструкции сервисные организации столкнулись с проблемой предоставления аналогичного товара на период ремонта или замены. Этот товар по



своему назначению и конструктивными особенностям можно отнести к предметам личной гигиены, так как тканая поверхность пресса контактирует с бельем, т.е. через эту поверхность могут передаваться кожные болезни, поэтому существует острая необходимость во включении гладильных прессов в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяются требования покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.

Ассоциация Добросовестных Предпринимателей обратилась за разъяснениями по указанной проблеме в государственные органы и получила следующие разъяснения. Электропилоры, электрокофеварки, электробритвы, гладильные прессы согласно Общероссийскому классификатору продукции О 005-93 и Номенклатуре товаров, учитываемых в розничном товарообороте, относятся к электробытовым приборам, используемым для термической обработки продуктов и приготовления пищи. Т.е. на эти товары также не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.

В третьем номере журнала мы касались вопросов факта установления и продолжительности гарантийных сроков на выполненную работу в период послегарантийного ремонта. Законом РФ «О защите прав потребителей» четко оговариваются гарантийные сроки лишь в случаях не установления их исполнителем. Эти вопросы регламентируются государственными стандартами в зависимости от вида товара. Существуют ГОСТы на ремонт и техническое обслуживание малой бытовой техники, бытовой радиоэлектронной аппаратуры, крупной бытовой техники, швейных машин и т.д. Стандартами охватываются практически все виды товаров причем продолжительность гарантийного срока может зависеть от места

проведения ремонта. Так, например, ГОСТ Р 50936-96 «Бытовые услуги. Ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры. Общие технические условия.», вступивший в силу с 01.01.97 г., дифференцированно подходит к установлению гарантийных сроков.

Согласно п. 10.4. указанного ГОСТа гарантийный срок на отремонтированный аппарат исчисляются со дня выдачи отремонтированного или восстановленного аппарата заказчику и его считают действительным при соблюдении заказчиком правил эксплуатации.

Гарантийный срок равен:

- при проведении ремонта в стационаре:

- для телевизоров цветного изображения, видеомагнитофонов и аппаратуры высшей группы сложности — не менее 3 месяцев,
- для остальной аппаратуры — не менее 4 месяцев;

- при проведении ремонта на месте эксплуатации:

- для телевизоров цветного изображения, видеомагнитофонов и аппаратуры высшей группы сложности — не менее 1 месяца,
- для остальной аппаратуры — не менее 2 месяцев.

Кроме того, ГОСТ предусматривает, что в период гарантийного срока, установленного ремонтным предприятием, повторный ремонт аппаратуры проводят за счет ремонтного предприятия, за исключением оплаты заказчиком стоимости сборочных единиц и деталей, не заменявшихся при предыдущем ремонте.

При необходимости выполнения повторных ремонтов в течение гарантийного срока, установленных ремонтным предприятием, последний продлевают на период от даты повторного обращения к ремонтному предприятию до даты выдачи аппаратуры.

При таком подходе к данной проблеме устанавливать гарантийный срок на выполненный ремонт не всегда выгодно для исполнителя. Например, согласно ГОСТу гаран-

тийный срок на ремонт стиральной машины не может быть менее 12 месяцев. В течение этого срока при повторном возникновении недостатка сервисный центр вынужден за свой счет производить ремонт. В связи с этим у сервисных центров возникает множество проблем. И зачастую им выгоднее вовсе не устанавливать гарантийные сроки, так как в этом случае он равен шести месяцам со дня принятия выполненной работы в соответствии с п. 3 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей». Кроме того, ГОСТы предусматривают, что ремонтные предприятия должны, но не обязаны, гарантировать соответствие аппаратуры требованиям нормативной документации на изделие конкретного вида.

При установлении гарантийных сроков возникает много проблем, причем при проведении не только послегарантийного ремонта, но и гарантийного. Например, если товар заменен потребителю и взят из обменного фонда сервисной организации, а не из магазина, и на товар предоставлена гарантия этой сервисной организации, возникает вопрос: обязан ли этот сервис в дальнейшем удовлетворять требованию потребителя о замене товара, если он обнаружит недостаток еще раз? Думается, что нет, так как сервисная организация несет ответственность только за произведенную работу, а не за качество товара в целом, и поэтому может предоставлять гарантию только на ремонт этого товара, т.е. требования потребителя о замене, предъявляемые к сервисной организации, необоснованны.

Ассоциация Добросовестных Предпринимателей и редакция журнала благодарят всех за проявленный к данной рубрике интерес и надеются, что и в дальнейшем в наш адрес будут поступать от вас письма с вопросами, касающимися проблем гарантийного и сервисного обслуживания так называемой «потребительской техники».