

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. *Корректна ли с точки зрения закона о правах потребителей следующая фраза в гарантийном талоне: «По Вашему требованию авторизованный сервисный центр производителя бесплатно устранит указанные неполадки в течение гарантийного срока»?*

Ответ. Указанная фраза может быть истолкована таким образом, что по требованию потребителя авторизованный сервисный центр изготовителя обязуется бесплатно устранять недостатки, претензии по которым предъявлены только в течение гарантийного срока, либо что по требованию потребителя изготовитель или его авторизованный сервисный центр обязуются бесплатно устранять недостатки в течение любого периода времени, но не позднее чем до истечения гарантийного срока. В таких случаях указанная запись не соответствует действующему законодательству о защите прав потребителей, а именно абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон), п. 1 ст. 20 Закона, а также и пунктам 5, 6 ст. 19 Закона (если сервисный центр изготовителя наделен полномочиями по устранению недостатков товара, обнаруженных потребителем по истечении установленного изготовителем гарантийного срока).

Указанное в вопросе положение в любом случае соответствовало бы действующему законодательству, если бы было изложено в следующей редакции: «По Вашему требованию авторизованный сервисный центр изготовителя бесплатно устранит указанные неполадки, обнаруженные в течение установленного изготовителем гарантийного срока, а также в соответствии с законодательством и другие недостатки товара, в случае получения от изготовителя полномочий на их устранение».

В. *Вправе ли продавец требовать от потребителя уплаты или удержания какой-либо суммы из стоимости возвращаемого потребителем товара в связи с односторонним расторжением потребителем договора купли-продажи (отказом от исполнения данного договора) товара ненадлежащего качества или из стоимости товара ненадлежащего качества, в отношении которого потребитель предъявил требование о его замене?*

О. Согласно п. 6 ст. 503 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если соответствующие недостатки не были оговорены продавцом при заключении договора купли-продажи, вправе в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом потребитель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный им по до-

говору купли-продажи товар ненадлежащего качества (абз. 6 п. 1 ст. 18 Закона).

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона при возврате потребителем продавцу товара ненадлежащего качества последний обязан полностью выплатить потребителю уплаченную за него сумму.

Закон не предоставляет продавцу права удерживать какие-либо суммы из стоимости возвращаемого потребителем товара ненадлежащего качества. Так, согласно абз. 2 п. 5 ст. 503 ГК РФ, при возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или иных подобных обстоятельств.

В то же время, если качество возвращаемого потребителем товара понижено несоразмерно времени его выпуска и продавец докажет (в случае необходимости в судебном порядке), что указанное снижение качества товара произошло вследствие нарушения потребителем правил безопасного и эффективного использования, хранения или транспортировки товара либо действий третьих лиц после передачи товара потребителю, то он вправе потребовать уплаты потребителем соразмерных сумм. При этом в данном случае продавец не вправе ссылаться на правила использования, хранения и транспортировки товара, не доведенные продавцом по установленным правилам до сведения покупателя-потребителя при продаже товара.

Представляется, что аналогичным образом следует решать вопрос и при замене в соответствии со ст. 18 Закона товара ненадлежащего качества.

В. *Потребитель предъявил магазину претензию в связи с непредоставлением при заключении договора купли-продажи информации о товаре, которая могла повлечь возможность его правильного выбора. В ответе на претензию хозяйствующий субъект указал, что вся обязательная информации о товаре при заключении договора потребителю была предоставлена. На ком в данном случае лежит обязанность доказывания своей правоты с точки зрения права, на хозяйствующем субъекте или на потребителе?*

О. В гражданских правоотношениях предполагается добросовестность его участников, что вытекает из ст. 10 ГК РФ. Предполагается, что участники гражданских правоотношений выполняют все свои обязательства, предусмотренные законом и договором, надлежащим образом. В связи с этим, заинтересованная сторона (потребитель) обязана доказать факт нарушения ее прав продавцом (в данном случае права на получение информации о товаре), т.е. факт невыполнения им обязанностей, возложенных на него законом.

Таким образом, следует считать, что в рассматриваемых правоотношениях и в данном случае на покупателе (потребителе) лежит бремя доказательства (обязанность доказывания) факта непредоставления ему продавцом в соответствии с законодательством информации о товаре.

В. По заключению сервисного центра стоимость устранения обнаруженного потребителем в товаре недостатка превышает стоимость данного товара в розничной сети. Является ли такой недостаток товара существенным?

О. Понятия «недостаток товара (работы, услуги)» и «существенный недостаток товара (работы, услуги)» раскрываются в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», а также в ст. 469 и п. 2 ст. 475 ГК РФ.

Под недостатком товара Закон понимает его несоответствие или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Под существенным недостатком Закон понимает неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В целом стоит также отметить, что бремя доказательства того, что определенное свойство товара является его существенным недостатком (или просто недостатком) лежит на заинтересованной стороне (в данной случае, на потребителе). То есть, обязанность доказать наличие в товаре недостатка, а если необходимо и существенного недостатка, лежит на потребителе.

Относится тот или иной недостаток к существенному или нет, и является ли то или иное свойство товара его недостатком или не является таковым в принципе, решается сторонами, в том числе при необходимости с использованием результатов экспертных исследований. При недостижении сторонами соглашения по данному вопросу спор может быть разрешен только судебным органом.

Вопрос о признании недостатка, стоимость устранения которого составляет сумму, превышающую стоимость такого нового изделия в розничной сети, существенным недостатком, должен рассматриваться в каждом конкретном случае, исходя из всех обстоятельств.

В. Потребитель передал магазину для осуществления гарантийного ремонта системный блок, на который установлен гарантийный срок 12 месяцев. На некоторые комплектующие системного блока гарантийный срок установлен не был, в том числе на материнскую плату. Перечень выведенных из-под действия гарантийных обязательств комплектующих был дове-

ден до сведения потребителя в выданном ему гарантийном талоне. При устранении недостатков хозяйствующий субъект заменил в системном блоке материнскую плату. По каким правилам продавец будет нести ответственность за качество вновь установленной в системный блок материнской платы?

О. В соответствии с п. 4 ст. 20 Закона при устранении недостатка 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 исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Как следует из вопроса, на некоторые комплектующие системного блока, в том числе на материнскую плату, гарантийный срок установлен не был. В этом 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 и п. 2 ст. 477 ГК РФ, поскольку Закон выделяет комплектующие изделия и составные части основного изделия и в качестве самостоятельных предметов гарантийных обязательств (п. 3 ст. 19 Закона).

Согласно абз. 2 п. 1 ст. 19 Закона, в отношении товаров, на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Таким образом, если на отдельные комплектующие изделия и составные части товара гарантийные сроки не установлены (в данном случае это материнская плата системного блока), то в случае их замены на новые предъявление требований по их ненадлежащему качеству возможно, если недостатки в комплектующем изделии или составной части обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара (комплектующего товар изделия или составной части товара) потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. При этом в данном случае указанный разумный срок исчисляется со дня выдачи потребителю соответствующего товара по окончании ремонта.

В. Гражданин летом 1999 года купил у официального дилера в Москве автомобиль. В процессе эксплуатации в автомобиле были обнаружены неисправности (недостатки). Автомобиль использовался данным гражданином для различных нужд, в том числе для нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Применимо ли в данном случае законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей к отношениям, возникшим в связи с покупкой товара гражданином?

О. С учетом положений ст. 4 ГК РФ следует полагать, что вопрос об отнесении покупателя по договору купли-продажи к потребителю или не отнесении к таковому следует решать на основании законодательства, действующего или действовавшего на момент заключения соответствующего договора купли-продажи гражданином.

Согласно преамбуле Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции Федерального закона от 09.01.1996 № 2-ФЗ, действовавшей на момент заключения указанного в вопросе договора, под потребителем понимался гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Учитывая, что в рассматриваемой ситуации автомобиль не использовался гражданином исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, и использовался для нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, отношения, возникающие в связи с приобретением гражданином автомобиля законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей не распространяется.

Таким образом, к отношениям, вытекающим из заключенного указанного в вопросе договора, подлежит применению гражданское законодательство, за исключением законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

В. *Гражданин-потребитель в начале 1999 года купил телевизор, который в 2006 году у него сломался. Какая редакция Закона «О защите прав потребителей» подлежит применению к предусмотренным для хозяйствующего субъекта этим Законом обязательствам в связи с возникновением в 2006 году в товаре недостатков?*

О. Согласно ст. 4 ГК РФ («Действие гражданского законодательства во времени») акты гражданского законодательства не имеют обратной силы и применяются к отношениям, возникшим после введения их в действие. Действие закона распространяется на отношения, возникшие до введения его в действие, только в случаях, когда это прямо предусмотрено законом. По отношениям, возникшим до введения в действие акта гражданского законодательства, он применяется к правам и обязанностям, возникшим после введения его в действие.

Поэтому следует считать, что в данном случае к предусмотренным законом обязательствам хозяйствующего субъекта, возникающим в связи с приобретением потребителем товара ненадлежащего качества, подлежит применению гражданское законодательство, в том числе Закон РФ «О защите прав потребителей», действующее по состоянию на момент обнаружения потребителем соответствующего недостатка. Порядок предъявления, рассмотрения требований потребителя, в том числе сроки рассмотрения таких требований, в таком случае должны определяться в соответствии с законодательством, действующим

на момент предъявления потребителем соответствующих требований.

В. *Что следует понимать под упоминаемой во втором абзаце пункта 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» проверкой качества товара? Всегда ли она должна проводиться при предъявлении потребителем претензии по недостаткам товара? Вправе ли потребитель присутствовать при проведении предусмотренной пунктом 5 ст. 18 данного Закона экспертизы?*

О. Под проверкой качества товара следует понимать его осмотр, испытание, анализ, а также экспертизу, которая в данной ситуации представляет собой дополнительную проверку качества товара с привлечением специалистов (что вытекает из третьего абзаца п. 17 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55; см. также абзацы 6, 7 пункта 3 раздела VIII разъяснений, утвержденных приказом МАП России от 20.05.1998 № 160).

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона проведение проверки качества товара не является обязательным этапом рассмотрения требований потребителя. Указанная проверка проводится только в случае необходимости. Кроме того, предусмотренную п. 5 ст. 18 Закона экспертизу продавец, изготовитель, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация или уполномоченный продавцом (изготовителем) индивидуальный предприниматель, импортер, обязаны провести только в случае спора между соответствующим хозяйствующим субъектом и потребителем о причинах возникновения недостатков товара.

Как следует из абзацев 2 и 3 п. 5 ст. 18 Закона потребитель вправе участвовать в проверке качества товара в целом, а также вправе присутствовать непосредственно при проведении экспертизы товара. Аналогичная позиция, в том числе в части наличия у потребителя права на присутствие в проведении предусмотренной п. 5 ст. 18 Закона экспертизы товара, излагавшаяся в свое время также Министерством РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства (см. в частности абзацы 6, 7 п. 3 раздела VIII разъяснений, утвержденных приказом МАП России от 20.05.1998 № 160), была отражена, правда в несколько другом виде и смысле, в изменениях, внесенных в абзац 3 п. 5 ст. 18 Закона Федеральным законом от 25.10.2007 № 234-ФЗ.

Участие в проводимой в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона проверке качества товара, а также присутствие при экспертизе товара, предусмотренной п. 5 ст. 18 Закона, является правом, а не обязанностью потребителя.

В целях реализации потребителем указанных прав соответствующий из указанных в п. 5 ст. 18 Закона хозяйствующий субъект, которому потребитель предъявил свои требования, обязан обеспечить потребителю возможность участвовать в проверке качества и присутствовать при проведении экспертизы, и, соответственно обязан известить потребителя о времени и месте проведения проверки качества товара и его экспертизы, приняв для этого все возможные меры.

В проводимых в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона проверке качества товара и его экспертизе вправе участвовать и хозяйствующий субъект.

В. Где может проводиться предусмотренная третьим абзацем пункта 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» товарная экспертиза? Если потребитель не согласен с результатами указанной экспертизы, проведенной магазином или уполномоченным сервисным центром при рассмотрении во внесудебном порядке его претензии, куда он может обжаловать ее выводы?

О. Согласно абз. 3 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 за свой счет. Ниже указывается, что потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Предусмотренная п. 5 ст. 18 экспертиза товара может проводиться у любых специалистов, располагающих необходимыми специальными знаниями в соответствующей области. Указанная экспертиза может быть проведена и в любой организации (в том числе в организации, уполномоченной продавцом (изготови-

телем), в каком-либо сервисном центре), из учредительных документов которой не вытекают ограничения на осуществление экспертных исследований, и которая располагает соответствующими специалистами.

В то же время, представляется целесообразным проведение экспертизы в специальной экспертной организации, не зависящей от сторон и определяемой по соглашению между сторонами.

Экспертиза на предмет причин возникновения в товаре недостатков (а равно времени возникновения как таковых и (или) их существа) может проводиться и по заявлениям (обращениям) граждан, потребителей, в том числе экспертами различных торгово-промышленных палат и иных некоммерческих или коммерческих организаций.

В свое время в тех же разъяснениях, утвержденных приказом МАП России от 20.05.1998 № 160 (см. п. 3 раздела VIII указанных разъяснений), ведомством было разъяснено, что экспертиза товара проводится, как правило, специальными экспертными организациями и является дополнительным проверкой качества товара с привлечением специалистов.

Проведенная хозяйствующим субъектом в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона экспертиза товара может быть оспорена потребителем также только в судебном порядке.

Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

Полноцветная книга в твердом переплете

В учебнике изложены основные сведения о конструктивных особенностях, принципах действия, эксплуатационных характеристиках электрических, электронных и автотронных систем бортовой автоматики современных легковых автомобилей. Описаны составные компоненты систем, диагностирование и ремонт некоторых из них. Уделено особое внимание нетрадиционным бортовым устройствам, которые ранее не применялись на автомобилях.

Книга является учебным пособием по элективной дисциплине «Электрическое и электронное оборудование импортных автомобилей».

Учебник ориентирован на студентов машиностроительных вузов и технических университетов, обучающихся на бакалавра и магистра по профессионально-образовательной программе «Электротехнические и электронные системы наземных транспортных средств». Книга может быть полезна инженерно-техническим работникам предприятий автомобильной промышленности.



Наложным платежом цена — 480 руб.

КАК КУПИТЬ КНИГУ

Заказ оформляется одним из двух способов:

1. Пошлите открытку или письмо по адресу: 123001, Москва, а/я 82.

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, 8 (499) 795-73-26.

Цены для оплаты по почте наложенным платежом действительны до 01.03.2010.