

Ассоциация Добросовестных Предпринимателей отвечает на Ваши вопросы

Батаева Н.С., юрист Ассоциации «БББ»

Как мы и обещали, Ассоциация Добросовестных Предпринимателей «БББ» начинает рубрику ответов на вопросы, возникающие в сфере ремонта и обслуживания так называемой потребительской техники.

Сегодня имеется немало проблем в этой области, которые во многом связаны с взаимоотношениями между продавцом, производителем и покупателем, с одной стороны, и государством — с другой. Государство разрабатывает правила, по которым происходят взаимоотношения производителя, продавца и покупателя, именно государство регулирует их и является гарантом соблюдения баланса интересов всех трех заинтересованных сторон во взаимоотношениях, возникающих на рынке.

С момента принятия потребительского законодательства и других нормативных актов эти документы стали очень сильным стимулятором в развитии сервисного рынка.

Компании, занимающиеся сервисным обслуживанием, на определенной ступени развития столкнулись с рядом проблем, которые связаны с применением этого законодательства и нормативных актов. Неувязки и несостыковки в действующем законодательстве стали выступать тормозом в развитии сервиса.

Основная задача данной рубрики — дать компаниям, осуществляющим ремонт и сервисное обслуживание аппаратуры, практи-

ческие советы по преодолению этих противоречий.

В первую очередь необходимо обратить внимание на различие между гарантийным и негарантийным ремонтом.

Порядок проведения ремонта в течение гарантийного срока товара регламентируется Законом РФ «О защите прав потребителей». Негарантийный ремонт, кроме указанного Закона, регламентируется §2 главы 37 Гражданского кодекса РФ, а также Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

Различия касаются в первую очередь продолжительности выполнения ремонта и устанавливаемых в связи с этим гарантийных сроков.

Возможно, начать надо с того, что в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» от 29 сентября 1994 г. №7 (в редакции постановлений от 25.04.95 №6, от 25.10.96 №10, от 17.01.97 №2) разъясняется, что при разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться гл. II, а не гл. III Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг

по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

Статья 20 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает, что недостатки, обнаруженные в товаре в течение гарантийного срока, должны быть устранены в течение двадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

Как предусмотрено в указанном Законе, гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного товара не могут быть меньше гарантийного срока на основной товар. При устранении недостатков посредством замены комплектующего изделия или составной части основного товара, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие или составную часть основного товара исчисляется со дня выдачи потребителю товара по окончании ремонта.

В отличие от обслуживания, осуществляемого в период гарантийного срока, негарантийный ремонт не ограничен какими-либо временными рамками. Согласно ст. 27 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ или договором о выполнении работ. В договоре о выполнении работ может предусматриваться срок выполнения работы, если указанными правилами он не предусмотрен, а так-

же срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Таким образом, исполнитель может устанавливать любой срок выполнения работ, если иное не предусмотрено законом.

Что же касается гарантии на выполненные работы, то в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» гарантийный срок и срок службы выполненной работы устанавливаются изготовителем (пп.1, 6 ст. 5). Если же гарантийный срок не установлен, он равен шести месяцам со дня принятия выполненной работы в соответствии с п.3 ст. 29 Закона. А срок службы, если он не установлен, равен 10 годам со дня принятия выполненной работы (п.4 ст. 29).

Кроме того, в практике сервисных центров очень часто возникает проблема, связанная со случаями неявки потребителя за получением результата выполненной работы. Здесь возникает вопрос: каков срок хранения отремонтированной аппаратуры?

Анализ действующих правил и законов позволяет выработать следующую схему поведения сервисных организаций в подобных ситуациях.

Ремонт и обслуживание аппаратуры, не являющиеся гарантийными, относятся к бытовому подряду, который регламентируется §2 гл. 37 ГК РФ. Последствия неявки заказчика за получением результата работы закреплены в ст. 738 ГК. Аналогичная по содержанию норма содержится и в п.15 Правил бытового обслуживания населения Российской Федерации, принятыми 15 августа 1997 г. Согласно указанным нормативным актам по истечении двух месяцев со дня письменного предупреждения заказчика исполнитель имеет право продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитаю-

щихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном ст. 337 ГК РФ.

В соответствии с п. 2 ст. 327 ГК внесение денежной суммы в депозит нотариуса или суда считается исполнением обязательств. И бремя извещения об этом заказчика ложится на нотариуса или суд. С момента перечисления денег в депозит заказчик освобождается от этой обязанности.

При продаже товара его стоимость может быть определена непосредственно исполнителем исходя из средней стоимости такого товара в торговых точках, но с учетом износа товара, а в случае затруднения определения стоимости в случае сильного износа товара исполнитель может обратиться к государственному оценщику. Услуги по оценке товара оказывает, в частности, Московское городское бюро товарных экспертиз.

Кроме того, при перечислении денежной суммы в депозит нотариуса или суда исполнитель вправе вычесть из нее все расходы, которые он понес в связи с хранением, оценкой товара (если это необходимо) и т.п. Помимо этого, если работа не была оплачена заказчиком до начала ее выполнения, исполнитель вычитает из вырученной за товар суммы и стоимость работы. В том случае, если вырученная сумма полностью покрывает понесенные исполнителем расходы, то возможен взаимозачет денежных обязательств.

Для более эффективного решения этих проблем в рамках Ассоциации Добросовестных Предпринимателей создается секция сервисных организаций.

Основными задачами секции сервисных организаций являются профессиональное и информационное обеспечение деятельности Ассоциации БББ по вопросам, связанным с сервисным обслуживанием технически сложных товаров, поступающих на московский по-

требительский рынок, и деятельности российских сервисных организаций, а также оперативное и качественное решение других задач, тесно связанных с уставными целями Ассоциации в соответствии с функциональной и профессиональной специализациями секции.

К центральным относятся следующие функции секции сервисных организаций:

1. Отслеживание нарушений интересов предпринимателей в области сервисного обслуживания со стороны государственных органов и контролирующих организаций с целью прекращения и предотвращения в дальнейшем подобных нарушений.

2. Отслеживание нарушений прав потребителей со стороны сервисных организаций, не являющихся членами Ассоциации, с целью занесения компании-нарушителей в «черный список» Ассоциации «БББ».

3. Разработка предложений по различным вопросам, связанным с деятельностью сервисных организаций на российском рынке, с целью внесения изменений в действующее законодательство.

Надеемся, что читателей журнала заинтересует идея создания такой секции. Началом сотрудничества сервисных организаций с Ассоциацией «БББ» может стать данная рубрика нашего журнала, благодаря которой сервисные центры не только смогут получать ответы по наиболее проблемным и насущным вопросам, но и будут информироваться о новых положениях действующего российского законодательства. Необходимость в этом давно назрела. Предприниматели, а особенно представители сервисных организаций, нуждаются в полной и достоверной, а главное своевременной информации о новых нормативных актах, изменениях в действующем законодательстве.

