

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. *Завод-изготовитель в своем гарантийном талоне предусмотрел досудебный порядок урегулирования споров между ним и потребителями, а также между ним и пользователями его изделия, не являющимися потребителями. Насколько обязателен этот порядок для потребителя, изготовителя, других лиц и для суда? Обязан ли потребитель до обращения в суд с иском к этому изготовителю обращаться к нему в целях досудебного урегулирования спора?*

Ответ. В соответствии со ст. 131 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее — ГПК РФ) исковое заявление подается в суд в письменной форме и в нем, в частности, должны быть указаны сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон. К исковому заявлению в обязательном порядке прилагается доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором (ст. 132 ГПК РФ).

Согласно ч. 1 ст. 135 ГПК РФ несоблюдение установленного федеральным законом для определенной им категории споров или предусмотренного договором сторон досудебного порядка урегулирования спора либо не представление истцом документов, подтверждающих соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено федеральным законом для соответствующей категории споров или договором, является одним из оснований для возвращения судьей искового заявления заявителю.

Федеральными законами досудебный порядок урегулирования споров между изготовителями товаров и потребителями не предус-

мотрен. Гарантийный талон изготовителя, прикладываемый им к своим товарам, также не представляется возможным рассматривать как договор между изготовителем и потребителем. Гарантийный талон изготовителя, очевидно, следует рассматривать как документ, посредством которого изготовитель доводит, в первую очередь до потребителей, информацию о своих обязательствах по соответствующему товару, а также другую информацию.

Поэтому, досудебный порядок урегулирования споров, предусмотренный в гарантийном талоне изготовителя, не является и ни для кого не может являться обязательным. Следовательно, потребитель не обязан до обращения в суд с иском к изготовителю предварительно обращаться к нему с соответствующим требованием.

В. *Районный суд при вынесении решения об удовлетворении предусмотренных законом требований потребителя к изготовителю одновременно постановил взыскать с изготовителя согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» и штраф в размере 50% от суммы, присужденной им в пользу потребителя, за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке. Юридическая служба завода-изготовителя полагает, что для вынесения такого решения у суда не было оснований, поскольку до обращения в суд потребитель к изготовителю с просьбой о добровольном удовлетворении своих требований не обращался. Кроме того, у изготовителя не было возможности заключить с потребителем договор, в котором мог бы быть предусмотрен досудебный порядок урегулирования между ними спора, и поэтому гражданин и вовсе не был обязан предварительно до подачи иска в суд обращаться к ответчику, к изготовителю. Другими словами, по мнению ответчика (изготовителя), у него отсутствовала возможность рассмотреть и удовлетворить требования потре-*

бителя до суда в добровольном порядке. Есть ли основания для обжалования такого решения суда при таких обстоятельствах?

О. Да, действительно, потребитель в данном случае, до обращения в судебный орган, не был обязан обращаться с каким-либо заявлением (претензией и т.д.) к изготовителю товара, и у изготовителя отсутствовала возможность удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке до суда.

Вместе с тем, согласно ч. 2 ст. 39 ГПК РФ в гражданском судопроизводстве, стороны могут окончить дело мировым соглашением. При подготовке дела к судебному разбирательству судья, в частности, принимает меры по заключению сторонами мирового соглашения и разъясняет сторонам последствия такого действия (ч. 1 ст. 150 ГПК РФ). Рассмотрение дела по существу также начинается, в частности, с выяснения председательствующим того, поддерживает ли истец свои требования, признает ли ответчик требования истца и не желают ли стороны закончить дело заключением мирового соглашения (ст. 172 ГПК РФ). Согласно ч. 3 ст. 173 и ст. 220 ГПК РФ при утверждении мирового соглашения сторон суд выносит определение, которым одновременно прекращает производство по делу.

Таким образом, у изготовителя или у любого другого хозяйствующего субъекта, обязанного удовлетворить требования потребителя, до вынесения судом решения об удовлетворении установленных федеральным законом требований потребителя, есть возможность заключить с истцом-потребителем мировое соглашение, избежав тем самым вынесения судом решения о взыскании с хозяйствующего субъекта штрафа согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Поэтому, в таких ситуациях и при таких обстоятельствах оснований для обжалования подобных реше-

ний судов и мировых судей не видится.

В. В гарантийном талоне известного изготовителя бытовой техники сообщается, что установка комплектующего изделия или составной части (запчасти) не в специализированном сервисе или не имеющим соответствующей лицензии (сертификата), будет рассматриваться как нарушение потребителем правил использования товара. Соответствует ли действующему законодательству такая запись в гарантийном талоне?

О. Сама по себе установка комплектующего изделия или составной части (запчасти) не в специализированном сервисе и не имеющим соответствующей лицензии либо сертификата не может рассматриваться как нарушение потребителем правил использования товара, в том числе правил установки товара, даже если соответствующая деятельность сервисного центра подлежит лицензированию или обязательной сертификации.

В связи с этим, указанное в вопросе положение гарантийного талона изготовителя не соответствует п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ и абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В то же время, если изготовитель или другой хозяйствующий субъект, которому потребитель предъявил свои требования по гарантии качества, и который обязан их рассматривать в силу положений закона докажет, что обнаруженные в течение гарантийного срока недостатки товара возникли вследствие неправильной установки (установки, произведенной с нарушением установленных правил использования) потребителем или третьим лицом комплектующего изделия или составной части (запчасти), то он должен быть освобожден от ответственности за соответствующие недостатки (абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В. Технический центр нарушил предусмотренный договором с потребителем срок платного ремонта автомагнитолы. Магнитола была выдана потребителю в отремонтированном виде с 19-дневным опоз-

данием. Учитывая это, гражданин потребовал от ремонтной организации на основании п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» уплаты неустойки. Не дождавшись в течение месяца никакого ответа на свою претензию, гражданин подал мировому судье иск к исполнителю услуг, где потребовал взыскать с него неустойку за все время с первого дня нарушения срока ремонта, а также уменьшения цены оказанных услуг в определенном размере. Может ли гражданин предъявлять исполнителю услуг такие требования в указанном объеме?

О. Согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель работ (услуг) уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена — общей цены заказа. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Пункт 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) — сроки начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало оче-

видным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе предъявить исполнителю любое из указанных в этом пункте требований, в том числе требование об уменьшении цены за выполнение работы (оказание услуги).

Требование потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), предусмотренное п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» подлежит удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение предусмотренных ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». В случае нарушения указанного в п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» срока, потребитель вправе предъявить исполнителю иные предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей» требования (п. 3 ст. 31 данного Закона). Поскольку в данном случае, работы (услуги) хотя и с нарушением срока, но оказались уже выполненными (оказанными), потребитель вместо предъявления требования об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу) может только отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

В данной ситуации, из указанных в вопросе требований, гражданин вправе требовать от технического центра уплаты неустойки согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» со следующего дня с момента нарушения срока выдачи автомагнитолы из ремонта, до дня, когда исполнитель был готов выдать потребителю товар после окончания ремонта (включительно), о чем потребитель должен был быть уведомлен.

При нарушении исполнителем услуг срока удовлетворения

предъявленного потребителем требования об уменьшении цены оказанных услуг, гражданин вправе также потребовать от исполнителя уплаты неустойки согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» до дня фактического удовлетворения этого требования включительно или до дня отказа потребителя от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) по ремонту (поскольку Закон РФ «О защите прав потребителей» не предоставляет потребителю возможность предъявлять исполнителю одновременно два или более специальных требований, предусмотренных п. 1 ст. 28).

В. *Сервисный центр принял от гражданина-потребителя в ремонт холодильник для устранения в нем неисправностей по тарифам, утвержденным сервисным центром. Но срок ремонта, определенный в оформленной сервисным центром квитанции, был нарушен на 12 дней. После этого заказчик предъявил сервисному центру связанные с этим требования об уплате неустойки и компенсации морального вреда. Сервисный центр сообщил потребителю, что требование о компенсации морального вреда он с учетом положений ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» готов удовлетворить частично. Требование об уплате неустойки он удовлетворять отказался в принципе, указав, что в нарушении срока окончания ремонта его вины нет (задержка была связана с отсутствием необходимых запчастей на складе поставщика), а согласно квитанции о ремонте «сервисный центр несет ответственность за нарушение срока выполнения ремонта только при наличии своей вины». При этом сервисный центр также указал, что данное положение было введено в договор (квитанцию) на основании п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ, которая предусматривает возможность установить в договоре любые основания ответственности за нарушение обязательств, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Насколько правомерны основания отказа сервисного центра в удовлетворении тре-*

бований потребителя об уплате неустойки за нарушение срока платного ремонта холодильника?

О. Пунктом 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ предусмотрено, что лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности (к таким лицам относятся и сервисные центры), несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы (чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), если иное не предусмотрено законом или договором.

В свою очередь, п. 4 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что исполнитель услуг (работ) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, но предусмотренным только законом. Таким образом, Закон РФ «О защите прав потребителей» очевидно препятствует возможности установления в договоре с потребителем оснований освобождения хозяйствующего субъекта от ответственности, отличных от тех, которые предусмотрены Гражданским кодексом РФ и другими федеральными законами.

Так например, п. 6 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя. При этом в данной статье Закона подчеркивается, что на этих основаниях исполнитель отвечает за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) при рассмотрении требований потребителя, предусмотренных только п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». От удовлетворения требования потребителя об уплате

неустойки исполнитель работ или иных услуг может быть освобожден лишь по общим основаниям, предусмотренным Законом РФ «О защите прав потребителей» (п. 4 ст. 13) и Гражданским кодексом РФ (п. 3 ст. 401).

Таким образом, в данном случае нет оснований для отказа сервисного центра в удовлетворении требований потребителя об уплате неустойки за нарушение срока платного ремонта товара. В свою очередь, договор об оказании потребителю услуг по ремонту товара, судя по всему, не соответствует, по крайней мере, п. 4 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса РФ в части оснований освобождения исполнителя от удовлетворения ряда требований потребителя, связанных с нарушением сервисным центром срока выполнения ремонта, в том числе требований об уплате неустойки.

В. *В купленном в одной из супермаркетов электроники телевизоре среднего класса гражданин обнаружил неисправности, подпадающие под действие гарантии магазина. Через несколько дней телевизор был доставлен в магазин для проведения экспертизы, рассмотрения и возможного удовлетворения требования потребителя о его замене. В момент предъявления требования в магазине отсутствовал необходимый для замены товар, и потребитель одновременно потребовал согласно Закону «О защите прав потребителей» предоставить ему на период замены аналогичный телевизор в пользование. Однако требование потребителя о замене телевизора не было выполнено магазином в течение одного месяца, как того требует закон. Требование гражданина о безвозмездном предоставлении во временное пользование на период замены аналогичного товара до этого момента также не было выполнено. Учитывая это, гражданин потребовал от магазина уплаты за все время неустойки за непредоставление аналогичного телевизора на время замены, уплаты неустойки за нарушение срока самой замены товара и отказался от*

исполнения договора, потребовав возврата уплаченной за изделие денежной суммы. За какие в данном случае периоды, гражданин может требовать уплаты неустоек?

О. Сроки замены некачественного товара установлены в ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей». Пунктом 2 ст. 20 и п. 1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлен и трехдневный срок для удовлетворения требования потребителя о безвозмездном предоставлении ему во временное пользование на период замены (ремонта) аналогичного товара длительного пользования.

За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в раз-

мере одного процента цены товара (п. 1 ст. 23 указанного Закона).

Таким образом, потребитель на основании п. 1 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» вправе требовать от продавца уплаты неустойки за нарушение срока удовлетворения требования о замене товара, а также уплаты неустойки за невыполнение требования о предоставлении ему на период замены аналогичного товара. Требования об уплате неустойки могут быть предъявлены потребителем с момента нарушения установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» сроков удовлетворения соответствующих требований.

Необходимо иметь в виду, что потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору предъявлять продавцу одновременно только одно из специальных требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Поэтому, предъявление потребителем нового требования (в данном случае

требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы в связи с отказом от исполнения договора), связанного с обнаружением в товаре недостатков в течение гарантийного срока, вместо ранее предъявленного требования (в данном случае требования о замене товара), влечет за собой и прекращение нарушения срока удовлетворения ранее предъявленного требования.

Предъявление потребителем требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы в связи с отказом от исполнения договора в свою очередь не дает потребителю право требовать предоставления ему в пользование аналогичного товара на период рассмотрения и удовлетворения указанного требования. Таким образом, неустойки за нарушение обоих из указанных обязательств исчисляются только до момента предъявления потребителем требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы в связи с отказом от исполнения договора. ■

Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

Эта книга — надежный помощник и настольный справочник, рассчитанный как на начинающих любителей, так и матерых профессионалов. Она поможет вам разобраться в устройстве, принципе действия и специфических особенностях различных моделей цифровых камер, научит продвинутой технике съемки при любых погодных обстоятельствах и в любых условиях освещения, научит не только создавать качественные и фотореалистичные снимки, но и передавать в каждом запечатленном мгновении частичку собственного «я».

Современные цифровые технологии позволяют не только быстро и качественно проводить съемку, а также редактировать и печатать фотографии. Эта книга на многочисленных практических примерах показывает, как это сделать.

Книга может быть использована как справочное руководство, а также как практический самоучитель по цифровой съемке.



Наложенным платежом цена — 345 руб.

Используйте свой фотоаппарат на 100%

КАК КУПИТЬ КНИГУ

Заказ оформляется одним из двух способов:

1. Пошлите открытку или письмо по адресу: 123242, Москва, а/я 20.

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, 252-72-03.

Цены для оплаты по почте наложенным платежом действительны до 01.09.2007.