

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. *Насколько целесообразно включать в выдаваемые потребителям гарантийные талоны положение о том, что «для товаров, требующих специального подключения, гарантийный талон действителен при подключении в соответствии с требованиями изготовителя?»*

Ответ. Данную фразу из гарантийного талона можно понимать так, что если товар, требующий специального подключения, не будет подключен в соответствии с требованиями изготовителя, то тогда на этот товар гарантия качества распространяться не будет.

В соответствии с п. 52 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (далее Правила), обязанность осуществления сборки и (или) установки (подключения) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документации, прилагается к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается, возлагается на продавца или организацию, выполняющую функции продавца по договору с ним (иначе это уполномоченная продавцом организация, уполномоченный продавцом индивидуальный предприниматель).

Если самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) покупателем технически сложного товара допускается, но при сборке и (или) установке (подключении) в соответствии с требованиями стандартов или решением изготовителя необходимо соблюдение определенных правил (правил безопасного и эффективного использования), то изготовитель обязан указать эти правила в прилагаемой к товару документации, на этикетке, маркировкой или иным способом.

Сама по себе сборка и (или) подключение (установка) товара с нарушением установленных норм и правил не может служить основанием для освобождения продавца (изготовителя) или уполномоченной продавцом (изготовителем) организации (индивидуального предпри-

нимателя) либо импортера от гарантийных обязательств. Поэтому в рассматриваемом случае продавец (равно как и другой обязанный в силу закона хозяйствующий субъект) может быть освобожден от ответственности только за конкретные недостатки товара, возникшие после передачи товара потребителю, и только если докажет, что причиной их возникновения стала самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) товара (если совершение указанных действий самостоятельно потребителем не допускается) или нарушение потребителем установленных изготовителем правил сборки и (или) подключения (установки) товара (согласно абзацу 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ).

Поэтому включать в выдаваемые потребителям гарантийные талоны положение о том, что «для товаров, требующих специального подключения, гарантийный талон действителен при подключении в соответствии с требованиями изготовителя» нецелесообразно.

В. *В фирменном гарантийном талоне одной из известных компаний, осуществляющей продажу бытовой техники, ее гарантийный и другие виды ремонта, указано, что «при отсутствии в талоне даты продажи гарантийный срок исчисляется с момента изготовления изделия». Насколько законно данное положение этого гарантийного талона?*

О. Гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи (п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 1 ст. 471 Гражданского кодекса РФ).

Согласно ст. 60 Гражданско-процессуального кодекса РФ определенными средствами доказывания могут подтверждаться только определенные законом обстоятельства и только в предусмотренных законом случаях.

Законодательство о защите прав потребителей не ограничивает потребителя в возможности выбора доказательств даты продажи товара (равно как и передачи товара потребителю). Дата начала исчисления гарантийного срока

может быть установлена не только при наличии в талоне записи о дате продажи, но и любыми другими доказательствами (объяснениями сторон обязательства и третьих лиц, показаниями свидетелей, письменными и вещественными доказательствами, аудио- и видеозаписями, заключениями экспертов), в том числе кассовым или товарным чеком.

Если день передачи товара потребителю никакими доказательствами установить невозможно, то гарантийный срок исчисляется со дня изготовления товара (абз. 1 п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Таким образом, в рассматриваемой ситуации гарантийный срок на изделие будет исчисляться с момента его изготовления, только если дату передачи товара потребителю не удастся установить или подтвердить какими-либо доказательствами (доказательством).

В связи с изложенным, указанное в вопросе положение гарантийного талона ограничивает права потребителя и в силу абз. 1 п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» является недействительным и, соответственно, незаконным.

В. *В гарантийном талоне, выдаваемом магазином гражданам при продаже бытовой техники, определены случаи, при которых гарантийное обслуживание не производится, в том числе в случаях утраты покупателем гарантийного талона; ремонта неуполномоченными на это лицами, его разборки и других не предусмотренных инструкцией вмешательств. Правомерны ли данные положения гарантийного талона?*

О. Указанные положения не соответствуют п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ и абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», так как устанавливают не предусмотренные данными законодательными актами основания освобождения от гарантийных обязательств продавца (изготовителя), импортера, уполномоченной продавцом (изготовителем) организации (индивидуального предпринимателя).

В свою очередь, возможность устранения недостатков товара самим потребителем или любым третьим лицом (которое предполагает вмешательство в

него) предусмотрено абз. 2 п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и не может быть ограничено договором. В тоже время, продавец (изготовитель, импортер, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация (индивидуальный предприниматель)) освобождается от ответственности за соответствующие недостатки товара, если докажет, что они возникли вследствие неправильного осуществления ремонта потребителем или третьим лицом либо иных действий третьих лиц.

Абзац 1 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» также предусматривает, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Таким образом, указанные положения гарантийного талона также не соответствуют абз. 2 п. 1 ст. 18 и абз. 1 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В. *В гарантийном талоне указано, что «Гарантийное обслуживание не производится в случаях ... механических повреждений, следов воздействия химических веществ и при неправильном пользовании расходными материалами; включения изделия в сеть с недопустимыми параметрами; использования изделия в целях, для которых оно не предназначено». Целесообразно ли включать такие положения в гарантийные талоны и прочие прилагаемые к товарам документы? Насколько необходимо включать данные положения в гарантийные талоны?*

О. Механические повреждения, следы воздействия химических веществ, неправильное использование расходных материалов, включение изделия в сеть с недопустимыми параметрами, а также использование изделия в целях, для которых оно не предназначено, по сути, является нарушением правил использования, транспортировки товара или следствием такого нарушения либо результатом действий третьих лиц.

Как известно, продавец (изготовитель, импортер, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация (индивидуальный предприниматель)) не отвечает за недостатки, возникшие после передачи товара потребителю вследствие, в частности, нарушения им правил использования, хранения и

транспортировки товара, а также действий третьих лиц (п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поэтому данные положения могут присутствовать в гарантийном талоне лишь для обращения внимания потребителя на необходимость воздержания от определенных действий и нарушения правил использования, хранения и транспортировки товара. Одновременно целесообразно подчеркнуть, что продавец (изготовитель, импортер, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация (индивидуальный предприниматель)) может быть освобожден от ответственности за механические повреждения, произошедшие только после передачи товара потребителю, и за следы воздействия химических веществ, возникшие вследствие воздействия, произошедшего после передачи товара потребителю.

В. *Общество с ограниченной ответственностью при продаже бытовой техники выдает покупателям собственные гарантийные талоны. Покупатель при покупке телевизора в магазине стал требовать, чтобы талон заверили печатью общества с ограниченной ответственностью — розничного продавца этого изделия. При этом он заявил, что является юристом и ему известно, что по Закону «Об обществах с ограниченной ответственностью» все общества с ограниченной ответственностью должны иметь печать. Администратор магазина объяснила гражданину, что у магазина есть круглая печать, но на гарантийные талоны они ее не ставят, и отказала в удовлетворении его просьбы. Должна ли организация, являющаяся обществом с ограниченной ответственностью, проставлять на своих гарантийных талонах печать?*

О. Действительно, согласно п. 5 ст. 2 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» общество с ограниченной ответственностью должно иметь круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке и указание на место нахождения общества.

Вместе с тем, нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрено обязательное скрепление (заверение) гарантийных талонов печатью какого-либо хозяйствующего субъекта или проставление на них печати хозяйствующим субъектом, от которого этот документ исходит.

Поэтому общество с ограниченной ответственностью может заверять выдаваемые им гарантийные талоны по своему усмотрению.

В. *Индивидуальный предприниматель оформляет продажу легковых автомобилей розничным покупателям письменным договором купли-продажи. При этом предприниматель не ставит в договоре круглую печать. Законно ли это?*

О. Действующее законодательство не обязывает индивидуальных предпринимателей, в отличие от организаций большинства организационно-правовых форм и видов, в обязательном порядке иметь свою печать. Однако, если индивидуальный предприниматель совершает сделки или оформляет другие документы, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации или соглашением сторон должны скрепляться (заверяться) его печатью, то в этом случае индивидуальный предприниматель должен иметь печать.

Дополнительные требования, которым должна соответствовать форма сделки, в том числе являющаяся договором (совершение на бланке определенной формы, скрепление печатью и т.п.), могут устанавливаться законом, иными правовыми актами или соглашением сторон (п. 1 ст. 160 Гражданского кодекса РФ).

Нормативными правовыми актами не предусмотрено обязательное заверение договоров купли-продажи печатями его сторон.

Поэтому индивидуальный предприниматель в данном случае обязан скрепить договор купли-продажи автомобиля своей печатью только, если это предусмотрено соглашением с соответствующим покупателем. Такое соглашение может иметь место как в письменной (например, в самом договоре купли-продажи) так и в устной форме.

В. *В инструкции по эксплуатации, прилагаемой к технически сложным товарам одной из иностранных марок, указано следующее: «Если купленное Вами изделие требует специальной установки и подключения, Вы можете обратиться в уполномоченную организацию, специализирующуюся на оказании такого рода платных услуг. При этом требуйте наличия соответствующих разрешительных документов (лицензий, сертификатов и т.п.)». Какое*

значение имеет это положение инструкции по эксплуатации?

О. В соответствии с п. 52 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (далее — Правила), обязанность осуществления сборки и (или) установки (подключения) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документации, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается, возлагается на продавца или организацию, выполняющую функции продавца по договору с ним (иначе это уполномоченная продавцом организация, уполномоченный продавцом индивидуальный предприниматель).

Таким образом, если самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) технически сложного товара покупателем у него на дому не допускается стандартами или изготовителем, то на изготовителе лежит обязанность довести соответствующую информацию до потребителя в документации, прилагаемой к товару, на этикетке, маркировкой или иным способом. Если самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) покупателем технически сложного товара допускается, но при сборке и (или) установке (подключении) в соответствии с требованиями стандартов или решением изготовителя необходимо соблюдение определенных правил (правил безопасного и эффективного использования), то изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом. Из данного же положения инструкции по эксплуатации не понятно, допускается ли самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) товара покупателем и необходимо ли соблюдение определенных правил при сборке и (или) установке (подключении) этого товара.

Рассматривая второе предложение данного положения стоит отметить, что наличие у хозяйствующего субъекта лицензии на осуществление определенного вида деятельности и (или) сертификата на выполняемые работы (оказываемые услуги) обязательно только в случаях, предусмотренных законодательством.

Таким образом, потребитель вправе требовать предоставления информации о разрешительных документах (лицензиях, сертификатах и т.п.), имеющих у хозяйствующего субъекта, только если их наличие обязательно в соответствии с законодательством.

С учетом сказанного, данное положение инструкции по эксплуатации в системе действующего правового регулирования практического значения фактически не имеет.

В. В документации, прилагаемой к бытовой газовой плите, указано, что не допускается ее самостоятельная установка и подключение покупателем. Кроме того указано, что «гарантийный срок и срок службы товара исчисляются со дня передачи товара потребителю». Правомерно ли данное положение документации, прилагаемой к этому товару?

О. Согласно пунктам 1, 2 ст. 471 Гражданского кодекса РФ и п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантийный срок по общему правилу исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором.

Исключение из общего правила предусмотрено законом в частности в том случае, если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в том числе в случае, если товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, но она не произведена), то гарантийный срок не течет до устранения продавцом соответствующих обстоятельств (согласно абз. 2 п. 2 ст. 471 Гражданского кодекса РФ и абз. 3 п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии с п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором (документацией, прилагаемой к товару его изготовителем). При этом, если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в том числе в случае, если товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, но она не произведена), то данное правило также действует, в отличие от аналогичного случая с гарантийным сроком.

Таким образом, в данном случае положение прилагаемой к бытовой газовой плите документации о том, что «гарантийный срок и срок службы товара исчисляются со дня передачи товара потребителю», правомерно только в отношении исчисления срока службы, но не согласуется с положениями Гражданского кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей» в части порядка исчисления гарантийного срока.

В. В гарантийном талоне, прилагаемом к товарам одной из известных марок представителем изготовителя, указано, что периодическое обслуживание товара, в том числе чистка аудио- и видеоголовок, замена батареек, аккумуляторов и фильтров, производится по желанию потребителя и за дополнительную плату. Насколько целесообразно включать такое положение в гарантийный талон или договор с потребителем?

О. Из данного положения можно сделать вывод, что изготовитель не несет ответственности за недостатки отдельных комплектующих товара (в том числе батареек, аккумуляторов), в том числе возникшие в течение гарантийного срока.

В то же время, разумно полагать, что если изготовителем не установлен гарантийный срок на отдельные комплектующие изделия или составные части товара, то указанное условие должно быть прямо определено в документации, прилагаемой им к товару, и соответствующие комплектующие изделия и составные части товара должны быть поименованы исчерпывающим образом. В противном случае изготовитель несет гарантийные обязательства в отношении товара без каких-либо исключений по комплектующим изделиям и составным частям, либо будут иметь место признаки нарушения изготовителем и продавцом права потребителя на информацию о товаре, обеспечивающую возможность его правильного выбора (статьи 8, 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поэтому в таком виде подобные положения в прилагаемую к товару документацию или договор с потребителем включать не целесообразно, поскольку это может, по крайней мере, увеличить количество споров между соответствующим хозяйствующим субъектом (или хозяйствующими субъектами) и потребителями. ■