

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.** *Какие изменения были внесены в Закон РФ «О защите прав потребителей» в 2008 году?*

**Ответ.** В 2008 году в Закон РФ «О защите прав потребителей» были внесены незначительные изменения Федеральным законом от 23.07.2008 № 160-ФЗ, который согласно его статье 134 вступил в силу с 01.01.2009. Изменения касались редакции абзаца третьего пункта 2 статьи 1 Закона.

Другие изменения в Закон РФ «О защите прав потребителей» в 2008 году не вносились.

**В.** *Может ли потребитель, расторгая заключенный с сервисным центром договор об оказании услуг и выполнении работ по ремонту или техническому обслуживанию товара в связи с ненадлежащим качеством услуг и работ, одновременно потребовать полного возврата уплаченных во исполнение договора сумм, в частности, уплаченную стоимость заказа? В договоре потребителя с сервисным центром про такой возврат денежных средств ничего не сказано.*

**О.** В соответствии с п. 4 ст. 453 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон.

Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон), а также статьи 723, 737 ГК РФ не предусматривают обязательный возврат исполнителем (подрядчиком) потребителю (заказчику) денежных средств, уплаченных по договору оказания услуг (выполнения работ), при его расторжении в связи с ненадлежащим качеством услуг (работ).

С другой стороны, при одностороннем расторжении потребителем договора (отказе потребителя от исполнения договора) потребителю законодательством предоставлено право на возмещение убытков, причиненных расторжением договора (ст. 15 ГК РФ, п. 5 ст. 453 ГК РФ). При этом на практике сумма убытков в рассматриваемом случае может превысить размер уплаченных во исполнение договора сумм. Однако, согласно п. 5 ст. 453 ГК РФ («Последствия изменения и расторжения договора»), сторона договора вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора, только если основанием для его изменения или расторжения послужило существенное нарушение обязательств другой стороной договора (в данном случае обнаружение потребителем существенных недостатков услуг или работ). Существенность нарушения договора его стороной должна доказываться заинтересованным лицом (в данном случае потребителем, как другой стороной договора).

В тоже время, ст. 739 ГК РФ предусмотрено, что в случае ненадлежащего выполнения или невыполнения работы по договору бытового подряда, заказчик может воспользоваться правами, предоставленными покупателю в соответствии со статьями 503-505 ГК РФ. При этом необходимо иметь в виду, что в соответствии со статьей 783 ГК РФ статья 739 ГК РФ применяется и к договорам об оказании сервисными центрами услуг потребителям, в т.ч. по ремонту и техническому обслуживанию товаров, поскольку она не противоречит статьям 779-782 ГК РФ и особенностям предмета договора возмездного оказания таких услуг.

Согласно п. 4 ст. 503 ГК РФ покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи любого товара и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. В тоже время, в отношении технически сложного товара покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы только в случае существенного нарушения требований к его качеству (п. 3 ст. 503 ГК РФ, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Указанные правила применяются, если законами о защите прав потребителей не установлено иное (п. 6 ст. 503 ГК РФ).

Иное предусмотрено п. 1 ст. 18 Закона. Согласно п. 1 ст. 18 Закона, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель по своему усмотрению вправе, в частности, отказаться от исполнения договора купли-продажи любого товара и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из указанных в п. 1 ст. 18 Закона случаев. Пунктом 1 ст. 18 Закона, предусмотрено утверждение Правительством РФ перечня технически сложных товаров.

Правовую категорию «технически сложный товар» не представляется возможным соотносить с терминами «работы» и «услуги». В связи с этим представляется, что предусмотренные ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона ограничения права потребителей на односторонний отказ от исполнения договора розничной купли-продажи технически сложных товаров, оказавшихся некачественными, не могут распространяться на работы и услуги.

Таким образом, в случае некачественного оказания услуг или некачественного выполнения работ сервис-

ным центром (исполнителем, подрядчиком) по договору возмездного оказания услуг или договору бытового подряда потребитель (заказчик) вправе отказаться от исполнения указанных договоров и потребовать полного возврата уплаченных во исполнение договора сумм, в т.ч. и уплаченную стоимость заказа (п. 3, 4 ст. 503 и ст. 739 ГК РФ).

Но в таком случае, потребитель (заказчик) по требованию сервисного центра (исполнителя, подрядчика) и за его счет должен вернуть ему результат выполненных работ (если только это возможно по его характеру, в т.ч. с учетом делимости результатов работ от товара, в отношении которых они выполнялись).

**В.** В 2009 году потребитель приобрел в торговом доме у общества с ограниченной ответственностью кухонный процессор, изготовленный российским производителем. На товар продавцом установлен гарантийный срок, равный 6 месяцам. Вместе с тем, изготовитель установил на такие кухонные процессоры гарантийный срок эксплуатации 18 месяцев, исчисляемый со дня продажи товара через розничную торговую сеть. Действительно ли условие заключенного потребителем договора розничной купли-продажи об установлении продавцом гарантийного срока на товар, равный 6 месяцам?

**О.** Согласно п. 7 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) розничный продавец вправе установить на товар гарантийный срок, только если он не установлен изготовителем этого товара.

В связи с этим, указанное в вопросе условие заключенного потребителем договора о 6-месячном гарантийном сроке продавца на товар, не соответствует законодательству, в частности законодательству о защите прав потребителей, ущемляет права потребителя и независимо от согласия с ним сторон договора является недействительным в силу статей 168, 180 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ), абз. 1 п. 1 ст. 16 Закона и применению не подлежит.

В соответствии со ст. 168 ГК РФ, сделка (часть сделки, ст. 180 ГК РФ), не соответствующая требованиям закона или иных правовых актов, ничтожна (п. 1 ст. 166 ГК РФ), если закон не устанавливает, что такая сделка оспорима, или не предусматривает иных последствий нарушения. Требование о применении последствий недействительности ничтожной сделки (недействительности части сделки, ст. 180 ГК РФ) может быть предъявлено в судебный орган любым заинтересованным лицом. Судебный орган вправе применить такие последствия по собственной инициативе (абз. 2 п. 2 ст. 166 ГК РФ).

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они по требованию потребителя подлежат возмещению соответствующим хозяйствующим субъектом в полном объеме (абз. 2 п. 1 ст. 16 Закона).

**В.** В 2008 году потребитель купил в магазине у индивидуального предпринимателя стиральную машину-автомат. На стиральную машину изготовителем и продавцом установлен идентичный гарантийный

срок, равный одному году. В течение второго и третьего месяцев гарантийного срока потребитель неоднократно обнаруживал в стиральной машине недостатки (сильный грохот и скрежет в машине, и в дальнейшем ее остановка). На основании этого он предъявил в магазин и уполномоченному сервисному центру требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков машины согласно п. 1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей». Не дождавшись удовлетворения данного требования по истечении 20-ти дней с момента его предъявления потребитель отказался от исполнения договора купли-продажи стиральной машины и предъявил в магазин и уполномоченному сервисному центру требование о возврате уплаченной за стиральную машину денежной суммы, которое хозяйствующие субъекты удовлетворить отказались. Свой отказ магазин и сервисный центр мотивировали тем, что автоматические стиральные машины включены в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575, и такое требование по истечении пятнадцати дней со дня передачи товара согласно п. 1 ст. 18 Закона может быть предъявлено, только если в товаре обнаружен существенный недостаток или нарушены установленные Законом сроки устранения недостатков товара либо было невозможно использовать товар в течение установленного годового гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков, но потребитель не сослался ни на одно доказательство, подтверждающее какой-либо из указанных трех фактов. Правомерен ли отказ хозяйствующих субъектов потребителю в удовлетворении его требований в данном случае со ссылкой на указанный Перечень?

**О.** Согласно п. 1 ст. 18 Закона, в отношении технически сложного товара потребитель, в случае обнаружения в нем недостатков, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства Российской Федерации (абзацы 8-12 п. 1 ст. 18 Закона).

Действительно, автоматические стиральные машины включены в Перечень технически сложных товаров, утвержденный на основании п. 1 ст. 18 Закона поста-

новлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575 (см. пункт 6 Перечня).

Однако необходимо иметь в виду, что Перечень товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575, был утвержден еще до принятия Федеральным законом от 25.10.2007 № 234-ФЗ пункта 1 статьи 18 Закона в новой редакции и называется Перечнем технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков. Таким образом, можно утверждать, что исходя из буквального толкования указанного постановления Правительства РФ, утвержденный им перечень распространяется на технически сложные товары только в случае предъявления потребителем соответствующим хозяйствующим субъектам требования о замене товара и только по причине обнаружения в нем существенного недостатка.

На необходимость буквального толкования указанных постановления Правительства РФ и утвержденного им перечня было сообщено также и в информационном письме Роспотребнадзора от 31.03.2008 № 01/2889-8-32 «О порядке применения отдельных положений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в связи с принятием Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ (см. два последних абзаца данного письма).

Поскольку после принятия Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ Правительством РФ согласно п. 1 ст. 18 Закона новый перечень технически сложных товаров не утвержден и в редакцию ранее утвержденного перечня изменения не внесены, существует несколько способов решения рассматриваемого вопроса и на него может быть дано несколько ответов.

С одной стороны можно утверждать, что до принятия Правительством РФ в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона нового перечня технически сложных товаров, требования потребителей о возврате уплаченной за некачественный товар суммы (при отказе от исполнения договора купли-продажи товара) по истечении пятнадцати дней со дня его передачи будет правомерным в отношении любых технически сложных товаров, при условии, что в товаре имеется существенный недостаток или имеет место нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара либо было невозможно использование товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Такая позиция более соответствует интересам хозяйствующих субъектов.

В этом случае в круг технически сложных товаров можно включать как товары, указанные в Перечне, утвержденном постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575, так и товары, упоминаемые в пунктах 47, 57 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, а также упоминаемые в соответствующих пунктах обеих перечней товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, и все возможные иные технически сложные товары.

С другой точки зрения, логичным является вывод и о том, что до принятия Правительством РФ в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона нового перечня технически сложных товаров, права потребителей в отношении возможности предъявления хозяйствующим субъектам требования о возврате уплаченной за некачественный товар суммы (при отказе от исполнения договора купли-продажи товара) по истечении пятнадцати дней со дня его передачи ничем не ограничено и может быть предъявлено и в отношении любого другого товара, не являющегося технически сложным. Такая позиция более соответствует интересам потребителей.

Тем не менее, более правильной представляется следующая точка зрения.

Как видно из вышеизложенного, в настоящее время до принятия Правительством РФ в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона нового перечня технически сложных товаров существует правовой вакуум, пробел, в части определения круга технически сложных товаров, на которые распространяются предусмотренные п. 1 ст. 18 Закона ограничения на предъявление потребителем требования о возврата уплаченной за товар суммы и требования о его замене.

В связи с этим, представляется логичным применять Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575, по аналогии к требованию потребителя о возврате уплаченной за некачественный технически сложный товар суммы (при отказе от исполнения договора купли-продажи товара) по истечении пятнадцати дней со дня передачи такого товара, в части круга технически сложных товаров, а также в отношении любого из предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона оснований для предъявления такого требования, а не только по причине обнаружения в товаре существенного недостатка (п. 1 ст. 6 Гражданского кодекса РФ).

В связи с этим, представляется, что хозяйствующий субъект вправе отказать потребителю в удовлетворении его требования о возврате уплаченной за некачественную автоматическую стиральную машину суммы, по причине того, что потребитель не сослался на доказательство наличия в этом товаре существенного недостатка или нарушения установленных Законом сроков устранения недостатков товара либо невозможности использования товара в течение годичного гарантийного срока более тридцати дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков, поскольку данный товар включен в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575.

Таким образом, отказ хозяйствующих субъектов потребителю в удовлетворении его требований в данном случае со ссылкой на Перечень, утвержденный постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575, представляется правомерным.

**В. В декабре 2008 года потребитель приобрел электрическую духовку известной марки и производителя, на которую изготовителем установлен гарантийный срок. В течение гарантийного срока он обнару-**



жил в электрической духовке недостатки — не работает тангенциальное охлаждение согласно инструкции. В связи с этим, он предъявил продавцу требование о замене товара или о безвозмездном устранении в нем недостатков. Продавец был готов удовлетворить данные требования при наличии заключения о браке, выданном уполномоченным сервисным центром компании-производителя. Вместе с тем, сервисный центр компании оспаривает факт наличия в товаре недостатка (неисправности). Вправе ли продавец отказать потребителю в удовлетворении указанных требований по причине отсутствия заключения о браке, выданном уполномоченным сервисным центром компании-производителя?

**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 Гражданского кодекса РФ.

Является ли то или иное свойство товара его недостатком или не является таковым, определяется 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.

В то же время, как уже ранее говорилось, бремя доказательства того, что определенное свойство товара является его недостатком (существенным недостатком) лежит на заинтересованной стороне (в данной случае, на потребителе).

В соответствии со статьей 60 Гражданского процессуального кодекса РФ определенными средствами доказывания должны подтверждаться определенные обстоятельства только в случаях, предусмотренных законом.

Закон и другие законы Российской Федерации не обязывают потребителя доказывать факт наличия в товаре (работе, услуге) недостатков определенными доказательствами, в том числе заключением (актом и т. п.) определенного сервисного центра.

Таким образом, при наличии в товаре недостатков (существенных недостатков) продавец не вправе отказать потребителю в удовлетворении рассматриваемых

требований по причине отсутствия заключения о браке, выданном уполномоченным сервисным центром компании-производителя.

Необходимо также иметь в виду, что в случае признания судебными органом правомерности предъявленного потребителем продавцу требования срок его удовлетворения подлежит исчислению с момента первого предъявления данного требования со всеми вытекающими отсюда последствиями.

**В.** Потребитель утверждает, что Центр электроники нарушил его права, продав не новую, а бывшую в употреблении после ремонта стиральную машину, причем не предоставив соответствующей информации. Что нарушил продавец и какие правовые последствия это для него влечет, если исходить из того, что потребитель прав?

**О.** Согласно п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю обязательно должна быть предоставлена информация об этом.

Кроме того, в соответствии с п. 11 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Если потребитель приобретал товар как новый, и при заключении договора ему в соответствии с законодательством не была предоставлена информация о том, что товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), то для продавца такая реализация товара фактически означает продажу товара ненадлежащего качества со всеми вытекающими отсюда последствиями. И если при заключении договора купли-продажи не было оговорено иное, то предполагается, что товар покупался как новый, не бывший в употреблении.

В то же время, как говорилось выше, факт наличия в товаре недостатка, в т.ч. факт продажи товара бывшего в употреблении без надлежащей информации об этом, должен доказываться заинтересованной стороной (в данном случае потребителем). ■

## Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

Книга содержит практическую информацию по ремонту и обслуживанию современных стиральных машин ARDO, HANSA, ARISTON/INDESIT, ELECTROLUX/ZANUSSI и SAMSUNG. Основная особенность книги — описание целых линеек машин на основе базовых систем управления — электронных модулей или контроллеров. Впервые приведены материалы по ремонту электронных модулей, на некоторые модули публикуются принципиальные схемы. Приводятся коды ошибок стиральных машин, их неисправности и способы устранения. Книга предназначена для специалистов по ремонту бытовой техники, а также для читателей, интересующихся этой темой.

### Наложенным платежом цена — 310 руб.

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](http://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](http://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 01.12.2009.