

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

## Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

**Вопрос.** *Общество с ограниченной ответственностью, занимающееся поставкой оборудования для лабораторий контроля качества и физического контроля предприятий ТЭК, после списания продало ранее закупленный и использованный им компьютер гражданину для домашнего использования. Впоследствии этот гражданин стал предъявлять производителю компьютера на основании Закона «О защите прав потребителей» требования по недостаткам, появившимся в течение срока службы, установленного на компьютер его производителем. Насколько обоснованы в данном случае претензии гражданина к изготовителю компьютера?*

**Ответ.** В данном случае гражданин вправе предъявлять изготовителю компьютера какие-либо требования только в случае признания его в этих отношениях потребителем, поскольку какие-либо требования непосредственно к изготовителю товара покупатель (потребитель) вправе предъявлять только на основании Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон).

Согласно п. 2 ст. 50 и ст. 66 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) хозяйственное общество, в том числе, одна из его форм — общество с ограниченной ответственностью (далее — ООО), признается коммерческой организацией. Коммерческой организацией является юридическое лицо (организация), преследующее извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности (ст. 48, п. 1 ст. 50 ГК РФ). Коммерческие организации занимаются предпринимательской деятельностью (абз. 3 п. 1 ст. 2 ГК РФ) в качестве основной.

Поскольку любое ООО является коммерческой организацией, то предполагается, что все его сделки заключаются, прежде всего, в целях извлечения им прибыли, в предпринимательских целях.

Товары, реализуемые потребителям, реализуются им по договору розничной купли-продажи.

По договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (п. 1 ст. 492 ГК РФ). Продавцом в понимании Закона является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Таким образом, продавцом по закону может быть любое юридическое лицо, но деятельность по реализации товаров потребителям для него должна быть не единичной, а систематической, постоянной. В данном случае продавец не отвечает этим признакам розничного продавца и продавца в понимании Закона.

В соответствии с преамбулой Закона потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. То есть потребителем может быть любой гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) для любых не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности нужд. В данном случае гражданин, судя по всему, является потребителем.

В связи с вышеизложенным, отношения между ООО, осуществившим закупку компьютера и про-

давшим его в дальнейшем гражданину, с одной стороны, и купившим у него этот компьютер, с другой, законодательством о защите прав потребителей, в том числе Законом, не регулируются.

Соответственно, Законом не регулируются и отношения между изготовителем данного компьютера и гражданином, купившим его у ООО, занимающимся поставкой оборудования для лабораторий контроля качества и физического контроля предприятий ТЭК.

**В.** *Может ли покупатель или потребитель предъявить в магазин по ст. 502 Гражданского кодекса или ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» требование об обмене не подошедшего ему по габаритам товара, как товара надлежащего качества, если этот товар был ему продан упакованным ненадлежащим образом? Может ли он предъявить такое требование по ненадлежаще упакованному товару после того, как в нем обнаружены какие-либо дефекты, произошедшие по вине производителя или по вине самого покупателя, потребителя?*

**О.** Согласно абз. 3 п. 1 ст. 502 Гражданского кодекса РФ, требование покупателя об обмене либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении и сохранены его потребительские свойства.

Согласно абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», обмен недовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки.

Поэтому представляется, что если покупатель (потребитель) товар не употреблял (не использовал), сохранил его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки в том виде как они были в момент передачи ему товара, то он вправе воспользо-

ваться правом, предоставленным ему ст. 502 Гражданского кодекса РФ (ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей») независимо от того, был ли соответствующий товар упакован надлежащим образом.

Если товар покупателем (потребителем) еще не использовался, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки, но в нем обнаружены какие-либо недостатки, произошедшие по причинам за которые покупатель (потребитель) не отвечает (в том числе по вине изготовителя), то в таком случае покупатель (потребитель) очевидно также вправе реализовать право, предоставленное ему указанными нормами законов. Но предъявлять свои требования об обмене такого товара в этом случае он должен именно как в отношении товара надлежащего качества, но не подошедшего по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Если же товар покупателем (потребителем) еще не использовался, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки, но в нем появились какие-либо недостатки, за которые отвечает покупатель (потребитель), то в таком случае покупатель (потребитель), очевидно, обменять товар на основании ст. 502 Гражданского кодекса РФ (ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»), уже в любом случае не вправе.

В случае, если товар после его передачи покупателю (потребителю) уже употреблялся (использовался), то покупатель (потребитель) обменять товар на основании указанных норм законов уже также не вправе.

**В.** По каким правилам сервисные центры отвечают перед потребителями и прочими заказчиками за качество комплектующих и расходных материалов, использованных ими при не гарантийном либо ином платном ремонте?

**О.** Оказание услуг или выполнение работ по ремонту и (или) техническому обслуживанию товара (изделия) по общему правилу вы-

полняется иждивением подрядчика (исполнителя) — из его материалов, его силами и средствами, если иное не предусмотрено договором подряда (п. 1 ст. 704, ст. 783 Гражданского кодекса РФ). Абзац 1 п. 1 ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей», в свою очередь, предусматривает, что исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

И согласно п. 2 ст. 704 Гражданского кодекса РФ подрядчик (исполнитель) несет ответственность за ненадлежащее качество предоставленных им материалов и оборудования.

В соответствии с п. 5 ст. 723 Гражданского кодекса РФ, подрядчик, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества, а именно статьей 475 Гражданского кодекса РФ. В п. 1 ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей», где содержится аналогичная норма, гласящая, что исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

Согласно п. 5 ст. 475 Гражданского кодекса РФ, предусмотренные этой статьей правила применяются, если Гражданским кодексом РФ или другим законом не установлено иное.

Иное предусмотрено ст. 503 самого же Гражданского кодекса РФ (в редакции Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ). В свою очередь п. 6 ст. 503 Гражданского кодекса РФ также оговаривает, что предусмотренные этой статьей правила применяются, если законами о защите прав потребителей не установлено иное. И статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ) установлены специальные правила ответственности хо-

зяйствующих субъектов, в том числе розничного продавца, за качество товара, приобретенного потребителем.

Таким образом, сервисные центры отвечают перед потребителями за качество использованных ими при платном ремонте комплектующих изделий и расходных материалов по правилам, определенным соответствующими статьями Гражданского кодекса РФ (в том числе 475-ой и 503-ей) и глав I, II Закона РФ «О защите прав потребителей».

Перед заказчиками, не являющимся потребителями, сервисные центры несут ответственность за качество использованных ими при платном ремонте комплектующих изделий и расходных материалов по правилам, определенным соответствующими статьями Гражданского кодекса РФ, и прежде всего 15-й и 475-й.

**В.** Какие в настоящее время существуют международные договоры Российской Федерации, регулирующие отношения между потребителями в России, с одной стороны, и иностранными изготовителями, а также сервисными центрами, расположенными за рубежом, с другой?

**О.** Международные договоры Российской Федерации, регулирующие отношения между потребителем в России и иностранным изготовителем, а также между потребителем и имеющим зарубежное происхождение исполнителем платных или безвозмездных услуг (работ) по ремонту и обслуживанию товаров, в настоящее время отсутствуют.

В то же время следует иметь в виду, что при осуществлении соответствующей деятельности изготовители товаров, исполнители услуг и другие хозяйствующие субъекты должны ориентироваться на Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, одобренные 09.04.1985 резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 на 106-ом пленарном заседании (далее — Руководящие принципы).

В данном документе определены международные основы поли-

тики в сфере защиты прав потребителей. Руководящие принципы являются основополагающим рекомендательным международным документом и адресован он, прежде всего, правительствам стран — участников ООН. Документ является своеобразным ориентиром для государств при определении национальной политики в сфере защиты прав потребителей, создании национальной нормативной базы, при заключении международных договоров и ином международном сотрудничестве в данной сфере.

Документом определены общие принципы, направленные на удовлетворение законных потребностей граждан (раздел II), а также ряд специальных руководящих принципов (раздел III) в сфере физической безопасности; содействия экономическим интересам потребителей и защиты этих интересов; норм безопасности и качества потребительских товаров и услуг; системы распределения основных потребительских товаров и услуг; мер, позволяющих потребителям получить компенсацию; программ просвещения и информирования; а также мер, касающихся конкретных областей.

В п. 8 Руководящих принципов подчеркивается, что при использовании любых процедур или положений о защите интересов потребителей следует обращать должное внимание на обеспечение того, чтобы они не препятствовали международной торговле и соответствовали международным торговым обязательствам.

**В.** Пункт 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает, что доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). Обязан ли хозяйствующий субъект, которому потребитель предъявил требование о гарантийном ремонте крупногабаритного товара, осуществлять вывоз этого товара от потребителя

*своими силами и за свой счет для рассмотрения и удовлетворения его требования, а также возвращать данный товар потребителю своими силами и за свой счет, если в месте жительства этого потребителя соответствующий хозяйствующий субъект никак не представлен или просто отсутствует?*

**О.** Согласно п. 7 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет хозяйствующего субъекта, которому потребитель предъявил требование (продавца, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем (второе предложение п. 7 ст. 18 Закона).

Как видно из положения второго предложения п. 7 ст. 18 Закона, у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) обязанность по доставке крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврату их потребителю своими силами и за свой счет существует только в случае, если хозяйствующий субъект, которому потребитель предъявил требование, присутствует в месте нахождения этого потребителя.

Однако Закон независимо от указанного обстоятельства обязывает продавца (изготовителя, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или)

возвратом указанных товаров, произведенные потребителем своими силами и (или) за свой счет (третье предложение п. 7 ст. 18 Закона).

Что в п. 7 ст. 18 Закона понимается под «отсутствием продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя», Закон ответа не дает.

**В.** Гражданин в райцентре по месту своего жительства в магазине электроники купил для дома плазменный телевизор. В течение установленного на него производителем гарантийного срока в нем появилась неисправность — не работала одна из функций. В связи с возникшими обстоятельствами потребитель обратился в магазин с требованием отремонтировать телевизор по гарантии. В магазине потребовали предоставить товар для проведения полной проверки его качества. Но гражданин сказал, что он этого делать не будет и считает срок удовлетворения его требования о гарантийном ремонте уже начавшимся. Какая из сторон права в данной ситуации? Где должен быть передан товар продавцу в этой ситуации? С какого момента в данной ситуации должен исчисляться срок удовлетворения требования потребителя о гарантийном ремонте?

**О.** В соответствии с абзацами 2 и 3 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон), продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара (осмотр, испытание, анализ, экспертиза). Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в слу-

чае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Однако для выполнения хозяйствующим субъектом обязанностей, предусмотренных абзацами 2, 3 п. 5 ст. 18 Закона, потребитель в первую очередь сначала должен представить и передать купленный товар соответствующему хозяйствующему субъекту, которому он предъявляет свои требования.

Согласно ст. 316 «Место исполнения обязательства» Гражданского кодекса РФ местом исполнения потребителем данного обязательства по общему правилу будет место нахождения организации-должника (должником в данном случае является продавец) или место жительства должника, являющегося индивидуальным предпринимателем, либо просто место покупки товара. Однако общее правило по данному вопросу не будет применяться, если законом, иными правовыми актами предусмотрено иное, либо если стороны определяют своим соглашением или договором другое место исполнения обязательства.

Иное как раз предусмотрено п. 7 ст. 18 Закона для отдельных случаев.

Согласно п. 7 ст. 18 Закона доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет хозяйствующего субъекта, которому потребитель предъявил требование (продавца, изготови-

теля, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Как видно из вопроса, потребитель предъявил продавцу требование о «гарантийном ремонте» товара, являющегося крупногабаритным, и который, очевидно, весит более пяти килограмм. Очевидно, что продавец в данной ситуации присутствует в месте нахождения (месте жительства) потребителя.

Таким образом, в рассматриваемом случае продавец обязан обеспечить своими силами и за свой счет доставку товара для рассмотрения и удовлетворения им требования потребителя о ремонте товара, что включает в себя также и проведение проверки качества товара (в том числе экспертизу), а также вернуть этот товар потребителю своими силами и за свой счет.

Потребитель может осуществить своими силами и за свой счет

доставку товара продавцу для проведения «гарантийного ремонта», но в данной ситуации он не обязан этого делать, поскольку продавец присутствует в месте нахождения (месте жительства) потребителя.

Поэтому в данной ситуации прав потребитель. Передача товара продавцу для рассмотрения и удовлетворения требования потребителя о ремонте должна быть произведена в месте жительства потребителя.

Соответственно и срок рассмотрения и удовлетворения требования потребителя о ремонте в данной ситуации должен исчисляться с момента предъявления потребителем требования продавцу (получения продавцом требования потребителя через организацию связи).

В то же время, если при рассмотрении требований потребителя будет проведена экспертиза, результаты которой будут не в пользу потребителя, то продавец будет вправе компенсировать за счет потребителя некоторые свои расходы.

Как следует из абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона, если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.