

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. *Каким образом в настоящее время ограничивается подсудность между мировыми судьями и районными судами по спорам и делам с участием потребителей?*

Ответ. Федеральным законом от 22.07.2008 № 147-ФЗ в пункт 1 статьи 3 Федерального закона от 17 декабря 1998 года № 188-ФЗ «О мировых судьях в Российской Федерации» и в часть первую статьи 23 Гражданского процессуального кодекса РФ (далее — ГПК РФ) были внесены поправки, изменившие подсудность мировых судей по гражданским делам, в том числе по спорам и делам с участием потребителей. Федеральный закон от 22.07.2008 № 147-ФЗ был опубликован в Российской газете от 30.07.2008 и вступил в силу 30.07.2008. Также указанный Федеральный закон был опубликован в Собрании законодательства РФ от 28.07.2008 № 30 (ч. 1), статья 3603, и в Парламентской газете от 31.07.2008 № 47-49.

Согласно ст. 3 Федерального закона «О мировых судьях в Российской Федерации» и ст. 23 ГПК РФ в настоящее время мировые судьи рассматривают по первой инстанции дела о защите прав потребителей в рамках компетенции по рассмотрению дел по имущественным спорам при цене иска, не превышающей ста тысяч рублей (а не пятидесяти тысяч, как было ранее) или, в отдельных случаях, как дел о выдаче судебного приказа (ст. 121 ГПК РФ). В связи с этим стоит отметить, что с 30.07.2008 мировые судьи не вправе принимать к своему производству дела о наследовании имущества и дела, возникающие из отношений по созданию и использованию результатов интеллектуальной деятельности, независимо от цены иска.

Также мировыми судьями рассматриваются и неимущественные споры с участием потребителей (например, требования о компенсации морального вреда), при условии, что неимущественные требования связаны с одновременно заявленными потребителем требованиями имущественного характера (требования о совершении определенных, предусмотренных законодательством, действий в связи с недостатками товара (услуги, работы) или иным нарушением прав потребителя, о возмещении убытков, уплате процентов, уплате неустойки, расторжении или изменении договора и т.д.).

Все остальные дела с участием потребителей, то есть не отнесенные к подсудности мировых судей, согласно ст. 24 ГПК РФ подлежат рассмотрению районными судами.

Согласно п. 2 ст. 4 Федерального закона от 22.07.2008 № 147-ФЗ, гражданские дела, находящиеся в производстве мировых судей на 30.07.2008 и с

30.07.2008 отнесенные к подсудности районных судов, рассматриваются мировыми судьями.

В. *Может ли потребитель требовать изменения или расторжения заключенного им с продавцом товара или исполнителем услуг (работ) договора, который формально не противоречит действующему законодательству, одновременно отсутствуют существенные нарушения договора со стороны продавца (исполнителя) и не имеется существенных изменений обстоятельств в смысле ст. 451 Гражданского кодекса РФ, а также отсутствуют основания для расторжения договора (одностороннего отказа от исполнения договора), предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей» и главой 30 («Купля-продажа») Гражданского кодекса РФ или его главами 37 и 39 («Подряд» и «Возмездное оказание услуг»)?*

О. Да, в определенной ситуации потребитель может требовать изменения или расторжения заключенного им с продавцом товара или исполнителем услуг (работ) договора независимо от обстоятельств, указанных в вопросе.

Закрываемые с потребителями договоры по способу определения их условий, как правило, являются договорами присоединения. Договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом (п. 1 ст. 428 Гражданского кодекса РФ, далее — ГК РФ).

В заключенном потребителем договоре присоединения могут содержаться условия хотя и не противоречащие действующему законодательству, тем не менее являющиеся явно обременительными для потребителя.

Согласно п. 2 ст. 428 ГК РФ, присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит закону и иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она исходя из своих разумно понимаемых интересов не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора.

В связи с этим, в соответствующей ситуации потребитель на основании статей 428, 450, 452 ГК РФ вправе требовать от продавца товара (исполнителя услуг) изменения или расторжения договора, содержащего такое условие. Бремя доказывания того, что договор

содержит явно обременительные для присоединившейся стороны условия лежит, соответственно, на потребителе, являющемся по договору заинтересованной стороной.

В. В какие сроки должны быть удовлетворены требования потребителя об устранении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и другие требования потребителя, связанные с обнаружением недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?

О. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. При этом назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю (ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае нарушения указанных сроков устранения недостатков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон).

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п. 1 ст. 29 Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен (ст. 31 Закона).

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 ст. 31 Закона, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

За нарушение предусмотренных статьями 30, 31 Закона сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель обязан в добровольном порядке уплатить 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» (ст. 30, 31 Закона, п. 5 ст. 13 Закона).

В. В договоре и приложенной изготовителем к товару документации определено, что требования потребителя по поводу продажи товара ненадлежащего качества подлежат удовлетворению только в случае предъявления им надлежащим образом оформленного соответствующего документа (оригинального гарантийного талона, счета, чека, накладной или кви-

танции об оплате и т. п.) и постановки товара на гарантийный учет за отдельную плату. Законны ли данные условия обязательств?

О. Нет, данные условия обязательств не соответствуют действующему законодательству.

Данные условия гарантийных обязательств в совокупности и в отдельности не соответствуют п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ, второму абзацу п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон). Обусловливание исполнения гарантийных обязательств предъявлением потребителем какого-то ни было гарантийного талона, счета, чека, накладной, квитанции об оплате и пр. также входит в противоречие и со ст. 310 Гражданского кодекса РФ.

Обусловливание исполнения гарантийных обязательств по договору купли-продажи наличием у потребителя гарантийного талона, счета, чека, накладной и квитанции об оплате также входит в противоречие и с нормой п. 5 ст. 18 Закона.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа (в т.ч. гарантийного талона и т.п.), удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (абз. 1 п. 5 ст. 18 Закона).

Вместе с тем, стоит отметить, что в договоре и приложенной к товару документации потребителю может быть рекомендовано сохранять выданные ему продавцом кассовый или товарный чек и (или) иные документы, удостоверяющие факт и условия покупки товара.

Товар, который был продан с условием об определенном гарантийном сроке, не нуждается в постановке кем бы то ни было на гарантийный учет, тем более за отдельную плату.

При отказе продавца (изготовителя, уполномоченной продавцом (изготовителем) организации или уполномоченной продавцом (изготовителем) индивидуальным предпринимателем, импортером) от исполнения гарантийных обязательств по мотиву непостановки товара на гарантийный учет будет иметь место нарушение тех же абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона, ст. 310 и п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ.

Отдельно стоит отметить, что в абзаце 2 п. 2 ст. 16 Закона особо оговорен запрет хозяйствующим субъектам обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров и работ, услуг.

В. Гражданин приобрел по договору купли-продажи у специализированной государственной организации автомобиль, ранее конфискованный таможней. В процессе постановки автомобиля на регистрационный учет в ГИБДД выяснилось, что он находится в международном розыске Интерпола. Какие специальные требования в данном случае этот гражданин может предъявить такой организации-продавцу?

О. В соответствии со ст. 460 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ) продавец обязан передать покупателю товар свободным от любых прав третьих лиц, за исключением случая, когда покупатель согласился принять товар, обремененный правами третьих лиц.

Неисполнение продавцом этой обязанности дает покупателю право требовать уменьшения цены товара либо расторжения договора купли-продажи, если не будет доказано, что покупатель знал или должен был знать о правах третьих лиц на этот товар.

В случае изъятия товара у покупателя третьими лицами по основаниям, возникшим до исполнения договора купли-продажи, продавец обязан возместить покупателю понесенные им убытки, если не докажет, что покупатель знал или должен был знать о наличии этих оснований (ст. 461 ГК РФ).

Одновременно нужно отметить, что если третье лицо по основанию, возникшему до исполнения договора купли-продажи, предъявит к покупателю иск об изъятии товара, покупатель обязан привлечь продавца к участию в деле, а продавец обязан вступить в это дело на стороне покупателя. Непривлечение покупателем продавца к участию в деле освободит продавца от ответственности перед покупателем, если продавец докажет, что, приняв участие в деле, он мог бы предотвратить изъятие проданного товара у покупателя. В то же время, продавец, привлеченный покупателем к участию в деле, но не принявший в нем участия, лишается права доказывать неправильность ведения дела покупателем (ст. 462 ГК РФ).

В. Между продавцом и потребителем возник спор по трактовке ряда условий заключенного между ними в письменной форме договора на базе стандартной формы продавца. Какой орган вправе разрешить спор между продавцом и покупателем в данном случае? Какие органы власти могут делать толкование условий заключенного потребителем договора?

О. При наличии соответствующего дела в суде толкование заключенного потребителем договора осуществляется судебным органом (судом, мировым судьей).

При толковании условий договора судом принимается во внимание буквальное значение содержащихся в нем слов и выражений. Буквальное значение условия договора в случае его неясности устанавливается путем сопоставления с другими условиями и смыслом договора в целом. Если это не позволяет определить содержание договора, судом должна быть выяснена действительная общая воля сторон с учетом цели договора. При этом принимаются во внимание все возможные соответствующие обстоятельства, включая предшествующие договору переговоры и переписку, практику, установившуюся во взаимных отношениях сторон, а также обычаи делового оборота, последующее поведение сторон (ст. 431 Гражданского кодекса РФ).

Толкование условий заключенного потребителем договора может производиться Роспотребнадзором и его территориальными подразделениями при рассмотрении вопроса о возбуждении дела (дел) о нарушении законодательства о защите прав потребителей, при рассмотрении такого дела (дел) и выдачи соответствующих предписаний хозяйствующим субъектам. Для справки: приказом Минздравсоцразвития от 19.10.2007 № 658 утвержден Административный регламент Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по

исполнению государственной функции по осуществлению в установленном порядке проверки деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, и соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг.

Безусловно, толкование условий заключенного потребителем договора может производиться Роспотребнадзором и его территориальными подразделениями при рассмотрении вопроса о возбуждении дела (дел) об административном правонарушении, предусмотренном ч. 2 ст. 14.8. Кодекса РФ об административных правонарушениях (далее — КоАП РФ), и непосредственно при рассмотрении данных дел. Напомним, что данной нормой предусмотрена административная ответственность в виде штрафа за включение организацией (индивидуальным предпринимателем) в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Поскольку оценка заключенного потребителем договора в данном случае связана с привлечением соответствующих юридических и физических лиц к публичной административной ответственности, оценка договора в административном процессе имеет свои особенности. В частности, по таким делам лицо, привлекаемое к административной ответственности, не обязано доказывать свою невиновность. А неустранимые сомнения в виновности лица, привлекаемого к административной ответственности, должны толковаться в пользу этого лица (см. ст. 1.5. КоАП РФ).

Статьей 26.11. КоАП РФ предусмотрено, что судья, члены коллегиального органа, должностное лицо, осуществляющие производство по делу об административном правонарушении, оценивают доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном и объективном исследовании всех обстоятельств дела в их совокупности. При этом никакие доказательства не могут иметь заранее установленную силу.

Аналогичные и более подробные правила оценки доказательств определены в ст. 67 Гражданского процессуального кодекса РФ и в ст. 71 Арбитражного процессуального кодекса РФ.

Если одна из сторон или обе стороны не согласны с оценкой договора и обстоятельств дела, произведенных органом исполнительной власти по административному делу, то окончательная оценка договора будет производиться судом в любом случае по жалобе соответствующей стороны. Принятое постановление по делу об административном правонарушении может быть в соответствующем порядке обжаловано в суд как не вступившее в силу, а судебные постановления в дальнейшем могут обжаловаться далее в вышестоящие судебные инстанции. В соответствии с Арбитражным процессуальным кодексом РФ хозяйствующими субъектами могут быть обжалованы и решения

(предписания) Роспотребнадзора (его территориальных подразделений), вынесенные (выданные) по результатам рассмотрения дел о нарушении законодательства о защите прав потребителей.

В. На технически сложный бытовой товар, проданный потребителю, продавцом был установлен гарантийный срок продолжительностью два года. Изделие вышло из строя у потребителя на пятый день после истечения установленного на него гарантийного срока. Может ли потребитель по данной проблеме предъявлять кому-либо какие-либо требования?

О. Если потребитель обнаружил недостатки товара по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю (и установленный гарантийный срок не превышает двух лет), но в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы, то он вправе предъявлять требования по качеству товара в соответствии с п. 6 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон).

В случае выявления в данной ситуации существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (или, по своему выбору, уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момен-

та. Если указанное требование не будет удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные п. 3 ст. 18 Закона требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Необходимо отметить, что требования, предусмотренные п. 6 ст. 19 Закона потребитель вправе предъявлять организациям и индивидуальным предпринимателям, уполномоченным изготовителем, поскольку аналогичные требования он наряду с импортером вправе предъявлять только изготовителю, и не вправе предъявлять розничному продавцу товара. То есть предусмотренные п. 6 ст. 19 Закона требования потребитель не вправе предъявлять организациям и индивидуальным предпринимателям, уполномоченным только продавцом (и не уполномоченным изготовителем).

Стоит также обратить внимание, что бремя доказывания того факта, что обнаруженный потребителем в товаре недостаток (недостатки) является существенным и лежит на самом потребителе, как на заинтересованной стороне. ■

БОНУС!!! ДВЕ КНИГИ ПО ЦЕНЕ ОДНОЙ!!!

Редакция Издательства «Ремонт и Сервис 21» открывает для своих читателей подписку на книги серии «РЕМОНТ» (приложение к журналу «Ремонт & Сервис») на 1-е полугодие 2009 года. Книги высылаются в течение 10 дней после выхода из типографии на Ваш адрес. Вы экономите время и деньги. Цена подписки в два раза ниже магазинной!



Серия «Ремонт», выпуск 116

Приложение к журналу «Ремонт & Сервис».

Под редакцией А. В. Родина и Н. А. Тюнина.

Телевизоры LG. — М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2009.

В очередной книге популярной серии описаны самые популярные модели современных телевизоров компании LG Electronics производства 2000-2005 гг.

Рассмотрены девять телевизионных шасси, в том числе, шесть шасси на основе ЭЛТ (МС-64А, МС-71В, МС-84А, МС-019А, МС-991А, МС-994А) и три шасси на основе ЖК панелей (ML-012А, ML-024С и ML-024Е). На этих шасси производятся более 80 моделей телевизоров с диагоналями экрана от 13 до 29 дюймов. По каждой модели приводятся блок-схема, принципиальная схема, осциллограммы сигналов в контрольных точках, подробно описывается работа всех ее составных частей, порядок регулировки шасси в сервисном режиме.

Практическая ценность книги определяется подробным описанием типовых неисправностей и описанием методики их поиска и устранения.

Книга предназначена для широкого круга специалистов, занимающихся ремонтом телевизионной техники, а также для радиолюбителей, интересующихся этой темой.

При подготовке книги использовались материалы журнала «Ремонт & Сервис» за 2002-2009 гг.

Условия подписки см. на стр. 64