

ВОЗВРАТ ТОВАРА

КАК ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ НЕПРАВОМЕРНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В АПРЕЛЬСКОМ НОМЕРЕ ЖУРНАЛА «НАВИГАТОР ЮВЕЛИРНОЙ ТОРГОВЛИ» СПЕЦИАЛИСТЫ ЗАО «БЮРО КОНСУЛЬТАЦИЙ «ПАГ» НАЧАЛИ ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ СЛОТИНОЙ М.В. РЕЧЬ ШЛА О НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЯХ И СПОСОБАХ ЗАЩИТЫ МАГАЗИНА ОТ ДЕЙСТВИЙ ПОДОБНЫХ СУБЪЕКТОВ. СЕГОДНЯ МЫ ПУБЛИКУЕМ ВТОРУЮ ЧАСТЬ ОТВЕТОВ ЮРИСТОВ НА ВОПРОСЫ ЧИТАТЕЛЯ.

Продолжение. Начало в предыдущем номере



Александра НИКОЛАЕВА, управляющий партнер ЗАО «БЮРО КОНСУЛЬТАЦИЙ «ПАГ»

Экспертиза и издержки

Итак, при необходимости – например, когда покупатель хочет вернуть изделие в магазин, мотивируя свое требование недостатками в товаре, – продавец обязан провести проверку качества товара, в которой вправе участвовать и потребитель.

Пунктом 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» («О ЗПП») установлено, что в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец, изготовитель или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны провести экспертизу товара за свой счет. *(Далее по тексту для упрощения мы будем называть изготовителя, продавца и уполномоченного индивидуального предпринимателя одним словом – «продавец», кроме случаев, когда закон разделяет этих лиц).* При этом потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. В связи с этим у продавца может возникнуть несколько вопросов.

Вопрос первый: если в результате экспертизы будет установлено, что недостатки в товаре возникли не по вине продавца, то почему издержки от проведения экспертизы должны лежать на продавце?

Ответ: нет, не должны. Законом определено: если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец или изготовитель, потребитель обязан возместить лицу, оплатившему экспертизу, его расходы на проведение экспертизы, а также затраты на хранение и транспортировку товара в экспертное учреждение и обратно.

Вопрос второй: взыскание с потребителя расходов, связанных с проведением экспертизы, на практике представляет для продавца определенные сложности. Что можно сделать в такой ситуации?

Ответ: итак, экспертиза установила, что недостатки в товаре возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает (например, потребитель неаккуратно пользовался изделием и испортил застежку). Следовательно, продавец не обязан заменять товар, устранять недостатки или возвращать потребителю уплаченную за товар сумму. При этом товар находится у продавца. Теперь по отношению к продавцу потребитель становится должником на сумму расходов на экспертизу, хранение и доставку товара. А продавец в такой ситуации является кредитором, у которого находится товар, послуживший предметом спора о недостатках. При этом собственником товара остается потребитель. Согласно ст. 359 Гражданского кодекса РФ кредитор, у которого находится вещь, подлежащая передаче должнику, вправе в случае неисполнения последним в срок обязательств по возмещению издержек и других убытков удерживать товар (в данном случае – ювелирное изделие) до тех пор, пока соответствующее обязательство не будет исполнено. По закону удержание относится к способам обеспечения обязательств, и в данном случае оно будет являться мерой, направленной на понуждение потребителя исполнить свои обязанности.

Обратите внимание: распространенной ошибкой работников магазинов является то, что они вступают в отношения не с самим потребителем, а с его родственниками или знакомыми. При обращении человека с требованием о замене изделия или возврате денег



необходимо выяснить, какое отношение к товару (по Закону «О ЗПП») имеет этот гражданин: он непосредственно приобрел товар, или пользуется этим товаром (например, носит ювелирное изделие), или является представителем гражданина, к которому потребитель обратился за помощью в урегулировании спора о недостатках. Особо следует остановиться на личности «представитель потребителя». Представитель должен иметь доверенность от покупателя, оформленную у нотариуса. Если такой доверенности не имеется, то основания считать человека «представителем потребителя» нет.

Сроки и их последствия

Теперь рассмотрим вопрос о недостатках и о сроках, в течение которых потребитель может обратиться в магазин с требованием, основанным на недостатках в товаре.

Согласно п. 63 Правил продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55) изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней до передачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает осмотр и разбраковку изделий; проверку наличия на изделиях государственного пробирного клейма Российской Федерации и именника изготовителя (для изделий российского производства), сертификатов; а также проверку сохранности пломб и ярлыков; сортировку по размерам. Поэтому до передачи ювелирных изделий в торговый зал недостатки, которые не являются скрытыми, должны быть выявлены, и изделия с ними не должны поступить в продажу.

К скрытым недостаткам могут быть отнесены недостатки, не поддающиеся обнаружению в условиях магазина. Отраслевой стандарт (ОСТ 117-3-002-95) при приемке ювелирной продукции не предусматривает, чтобы работники магазина, например, проверяли характеристики вставок из камней. Поэтому несоответствие характеристик ювелирных камней, закрепленных в изделии, характеристикам, заявленным изготовителем, будет относиться для магазина к скрытым недостаткам.

Статья 10 Закона «О ЗПП» обязывает продавца своевременно предоставить покупателю информацию о товаре, в состав которой входит, в частности, гарантийный срок, если он установлен, и срок службы товара. Установление этих сроков и доведение их до потребителя является очень важным моментом, так как именно с этими моментами Закон «О ЗПП» связывает определенные последствия и для продавца, и для потребителя. **Гарантийный срок** и **срок службы** – периоды разные, их нельзя путать!

ОБРАЗЕЦ ДОКУМЕНТА

Если продавец будет применять удержание, рекомендуется составить специальный акт! В данном документе нужно указать примерно следующее:

«Ювелирное изделие (указать: наименование, артикул, цену, пробу и иные существенные признаки изделия) было сдано потребителем Ивановым И.И. для проведения экспертизы в связи с предположением о наличии в изделии недостатков; заключением экспертного учреждения установлено, что недостатки в изделии возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает (например: потребитель не надлежаще использовал изделие, что привело к возникновению недостатков); расходы на экспертизу, хранение и доставку товара составили 5000,00 рублей; вышеуказанные расходы в размере 5000,00 рублей на основании п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» подлежат возмещению потребителем Ивановым И.И. продавцу; на основании ст. 359 ГК РФ до исполнения потребителем Ивановым И.И. его обязанности по возмещению продавцу вышеуказанных расходов вышеуказанное ювелирное изделие находится у продавца».

Желательно, чтобы акт был подписан и представителем продавца, и потребителем. Если потребитель, будучи уведомлен об удержании, откажется от подписания акта, в акте нужно указать: «потребитель об удержании уведомлен, но отказался от подписания акта». Лучше, если отказ потребителя от подписания акта будет подтвержден подписями, а при необходимости и личными показаниями как минимум двух свидетелей.

Гарантийный срок. Согласно п. 6 ст. 5 Закона «О ЗПП» изготовитель вправе установить на товар гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель или продавец обязан удовлетворить требования потребителя, установленные ст. 18 Закона «О ЗПП».

Обратите внимание: если изготовитель не установил гарантийный срок, продавец вправе сделать это самостоятельно. Продавец также имеет право установить на товар больший гарантийный срок, чем у изготовителя, но установить меньший по закону не может.

Отдельные магазины устанавливают гарантийный срок на ювелирные изделия меньше двух лет (например, шесть месяцев). В этом случае нужно помнить о п. 5 ст. 19 Закона «О ЗПП», который устанавливает: если гарантийный срок составляет меньше двух лет, а недостатки товара потребитель обнаружил по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, он вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные ст. 18. Но сделать это покупатель может только в случае, если докажет, что недостатки товара возникли до передачи изделия покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. Плюс для магазина заключается в следующем: в данном случае бремя доказывания, включая проведение экспертизы, переносится законом на покупателя. Очевидно, что

Закон определяет **существенный недостаток** как неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или появляется вновь после его устранения и т.п. В ювелирных изделиях существенные недостатки могут быть, например, в застежках цепочек, замках сережек, в сложных соединениях.

покупателю доказать вышеуказанные обстоятельства непросто.

Если гарантийный срок не установлен, то согласно п. 1 ст. 19 Закона «О ЗПП» потребитель при выявлении недостатков вправе предъявить продавцу предусмотренные ст. 18 требования в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю. Если же эту дату установить невозможно, то отсчет идет со дня изготовления товара.

Срок службы. Срок службы – это период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки товара.

Если срок службы не установлен, то согласно п. 6 ст. 19 Закона «О ЗПП» потребитель при выявлении существенных недостатков вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном их устранении по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю. А если срок службы установлен, то в течение установленного изготовителем срока службы.

Например: изготовитель установил срок службы цепочки – шесть лет. На восьмой год эксплуатации потребитель выявил (или посчитал, что выявил) существенный недостаток в товаре и обратился к изготовителю с требованием о безвозмездном устранении этого недостатка. Однако в данном случае такое требование могло быть предъявлено только в течение установленного изготовителем шестилетнего срока службы. После установленного срока изготовитель не обязан безвозмездно устранять недостатки в товаре. То есть покупатель со своими претензиями опоздал. Если же срок службы не был установлен, то потребитель с подачей требования

о существенном недостатке не опоздал. Однако доказывать «существенность» недостатка, причины и момент его возникновения придется именно ему.

Если скрытый недостаток обнаружился в рамках гарантийного срока, то экспертизу проводит продавец. Если гарантийный срок был укороченным (меньше двух лет), то после его истечения в пределах двух лет экспертизу проводит покупатель, после чего продавец должен предъявить требование к изготовителю. Если же подозрение о существенных, в том числе и скрытых, недостатках (например, о несоответствии характеристик камней или о несоответствии пробы) возникнет по истечении двух лет с момента продажи изделия, то потребитель должен будет доказать, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Лишь в этом случае покупатель может предъявить требование, причем только к изготовителю.

Обратите внимание: в данном случае при выявлении существенных недостатков закон разрешает потребителю предъявлять требование только к изготовителю (уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю или к импортеру), а не к продавцу.

В заключение хочется особо обратить внимание на вопрос возмещения вреда: Закон «О ЗПП» достаточно суров по отношению к продавцам и изготовителям. Они освобождаются от гражданско-правовой ответственности за вред, причиненный потребителю, только в случае, если будет установлено, что причиной его возникновения является нарушение последним правил использования товара или же непреодолимая сила. Во всех остальных случаях вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению в полном объеме.

Если изготовитель не установил срок службы товара, то согласно п. 5 ст. 14 Закона «О ЗПП» вред подлежит возмещению в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю! При этом ему предоставлено право выбора, к кому обращаться за возмещением вреда: к продавцу или к изготовителю. С учетом этого магазинам хочется дать следующую рекомендацию: обязательно устанавливайте гарантийный срок и срок службы ювелирных изделий. ■

Обзор подготовлен ЗАО «БЮРО КОНСУЛЬТАЦИЙ «ПАГ»

Тел./факс: (495) 662-44-78, 662-44-79

www.pag-group.ru, e-mail: bk_pag@pag-group.ru

УСЛУГИ: Ведение дел в судах, юридическое сопровождение бизнеса, консультации по любым отраслям права, налоговые и бухгалтерские проверки, подготовка сделок и других документов (для отдаленных клиентов: работаем по электронной связи и/или по телефону).

Редакция журнала «Навигатор ювелирной торговли» и специалисты ЗАО «БЮРО КОНСУЛЬТАЦИЙ «ПАГ»" готовы помочь разобраться в законодательстве и его изменениях владельцам, руководителям и сотрудникам предприятий, работающих в ювелирной отрасли. Если у вас возникли вопросы – пишите главному редактору (e-mail: glavred@njt.ru). В следующих номерах мы обязательно опубликуем ответы специалистов «ПАГ» на наиболее актуальные, сложные и интересные вопросы.