

УМЕЙ ЗА СЕБЯ ПОСТОЯТЬ!



Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 в ред. от 25.10.2007 (извлечения)

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счёт потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя

Директор магазина, основным профилем которого является торговля предметами роскоши, в том числе изделиями из драгоценных металлов и камней, – человек порядочный и скромный. Главное его желание – спокойно делать свое дело, никого не обижая и не трепеща перед теми, кто считает себя вправе диктовать другим свою волю. Как в известной русской поговорке – никого не трогаю, себя в обиду не даю. За это продавца уважаю, снимаю перед ним все свои адвокатские шляпы и с его позволения раскрываю перед читателями подробности этого поучительного дела.

Серия 1. Всё началось как обычно: в ювелирный салон поступила претензия гражданки Г., в которой она сообщала, что приобрела у продавца женские наручные часы производства фирмы LONGINES стоимостью 72330 рублей. К слову замечу, что часики эти – скорее женское украшение, чем просто часы. В пользу такого утверждения свидетельствует как их цена, так и то, что корпус часов украшен более чем тремя десятками бриллиантов.

В своей претензии Г. сообщала, что при продаже товара продавец **«заверил её, что в часах установлено особопрочное сапфировое стекло, поцарапать которое почти невозможно»**. Также она утверждала, что данные часы одевала **«...около четырёх раз, на торжественные мероприятия. В течение кратковременного срока эксплуатации в товаре были выявлены недостатки – на стекле и на корпусе часов появились многочисленные царапины»**.

По утверждению Г. продавец нарушил её права, поскольку продал ей товар ненадлежащего качества. На этом основании она потребовала от продавца вернуть ей уплаченные деньги, а также **«возместить убытки, понесенные при восстановлении нарушенного права потребителя в размере 5000 рублей»**.

В ЭТОЙ ИСТОРИИ ВСЁ РЕАЛЬНО – ФАМИЛИИ, НАЗВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ И Т. Д. ТОЛЬКО НАЗВАНИЕ МАГАЗИНА ВЫМЫШЛЕННОЕ. ВСЯ ЭТА ИСТОРИЯ – ПОКАЗАТЕЛЬНЫЙ И, ГЛАВНОЕ, РЕАЛЬНЫЙ ПРИМЕР ТОГО, КАК ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ НЕ ТОЛЬКО СУМЕЛ ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА, НО И ТЕМ САМЫМ РАЗВЕЯЛ ШИРОКО РАСПРОСТРАНЁННЫЙ МИФ «ПОТРЕБИТЕЛЬ ВСЕГДА ПРАВ».

Эта сумма подтверждалась квитанцией Красноярского Общества защиты прав потребителей, представителем которого Р. М. Шевцовым была составлена и подписана претензия. Запомним эту фамилию, ведь всё ещё только начинается...

Серия 2. Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) установлены не только права потребителя (в п. 1), но и процедура рассмотрения претензии (п. 5).

Как правило, потребители знают «на зубок» только свои права, а о процедуре не вспоминают. И уж совсем «забывают» п. 6 ст. 18 Закона, в котором закреплены основания, при наличии которых продавец не несёт ответственности за недостатки проданного им товара.

Поскольку сам некачественный товар при предъявлении претензии даже не был предъявлен, продавец по почте направил Г. ответ, в котором сообщал следующее:

«В соответствии с установленным п. 5 ст. 18 Закона порядком реализации потребителем прав в отношении товара ненадлежащего качества, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку товара».

Таким образом, вопрос об удовлетворении заявленных требований может быть решён только после проведения проверки товара на предмет установления наличия (либо отсутствия) в нём недостатка. В противном случае, т. е. без проведения проверки товара, оснований для удовлетворения претензии не имеется».

В этом же письме были указаны адрес и часы работы магазина, в который Г. надлежало передать некачественный товар на проверку.

Серия 3. По-видимому, в планы Г., а скорее, её общественных защитников не входило развитие взаимоотношений с продавцом по установленной Законом процедуре. Рискну утверждать, что защитниками

прав потребителей владело желание не столько отстоять права Г., сколько поставить продавца на колени и вытрясти из него горсть дукатов. Естественно, и в оплату за свои «труды» – тоже.

Это стало очевидным, когда спустя месяц в салон поступило заказное письмо, в котором на фирменном бланке Союза потребителей России – Красноярского Общества защиты прав потребителей – находилась претензия от имени гражданки Г., подписанная, ни больше и не меньше, самим Председателем вышеупомянутого Общества М. М. Шевцовым. Видимо, для пущей важности и придания сей грозной бумаге официального статуса, подпись господина Председателя была скреплена круглой печатью Общества.

По фамилии и инициалам нетрудно предположить, что грозное письмо подписал ни кто иной, как... папа того самого Р. М. Шевцова, направившего продавцу первую претензию от имени Г.!

Начало бумаги практически совпадало с первоначальной претензией, включая и вызывающее ироническую улыбку указание на то, что Г. «одевала часы около четырех раз». Далее господин Председатель сообщал следующее: **«Поскольку потребитель не доверяет вашей организации и не желает передавать вам часы, им самостоятельно была проведена экспертиза. Экспертным заключением №1062 было установлено, что на переданных потребителю часах установлено минеральное стекло вместо сапфирового».**

В конце грозной бумаги господин Шевцов предлагал продавцу **«в добровольном порядке в 3-дневный срок вернуть Г. уплаченные за некачественный товар деньги и возместить убытки в размере 6000 руб.»**. Об экспертном заключении №1062 (стоимость которого как раз и составила 6000 руб.) подробно поговорим чуть позже. А сейчас – грозная концовка сего опуса:

«В случае отказа от добровольного удовлетворения требований потребителя будем вынуждены применить меры защиты, в том числе обратиться в суд с иском к вашему предприятию. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, на ваше предприятие будет наложен штраф, а в средствах массовой информации нами будет размещена информация о низком качестве реализуемых вашим предприятием товаров и недобросовестном отношении вашего предприятия к потребителям».

Вот так, не больше и не меньше.

Как мне видится, ознакомившись с последней фразой письма, продавец должен

был прийти в трепет и начать предпринимать активные действия по сбору требуемой от него денежной суммы, дабы уложиться в назначенный Председателем 3-дневный срок. Но на этот момент, как, наверное, уже догадались читатели, по просьбе продавца ситуацию уже контролировал юрист, автор этих строк, который и подготовил от его имени ответ на сию грозную бумагу.

Серия 4. Прежде всего, в этом ответе продавец проинформировал господина Председателя, что статьёй 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», которой определены полномочия общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), не установлено право членом этих объединений, в том числе и возглавляющих их лиц, предъявлять претензии продавцам в отношении сделок, заключённых между продавцами и гражданами-потребителями. Кроме того, к претензии не приложена доверенность, в соответствии с которой подписавшее письмо лицо наделено полномочиями от имени гр. Г. предъявлять к продавцу требования от имени потребителя. На этом основании, т. е. в отсутствие полномочий и полномочий лиц, подписавших письмо, именуемое как «Претензия №2001», продавец не считает себя обязанным «добровольно удовлетворить» заявленные в нём требования. Тем не менее, продавец считает необходимым ответить на письмо, поскольку считает:

а) недопустимым произвольную трактовку базовых положений Закона членами общественной организации, специализирующейся в области потребительского законодательства, а также

б) вдвойне недопустимым – извлечение прибыли путем введения потребителей в заблуждение относительно установленных Законом их, потребителей, прав и обязанностей, равно как и прав и обязанностей продавца. При этом продавец основывается на нижеследующем.

Во-первых, Закон чётко регламентирует как права и обязанности сторон договора купли-продажи, так и порядок предъявления и рассмотрения требования потребителя, предъявленного в отношении товара ненадлежащего качества.

В частности, в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона, при предъявлении потребителем претензии продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр обязаны провести экспертизу товара за свой счёт... Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортёру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с её проведением и транспортировкой товара.

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Таким образом, проверка качества товара, по результатам которой продавец должен убедиться в наличии или отсутствии заявленного потребителем недостатка товара, является не только этапом установленной Законом процедуры рассмотрения претензии потребителя, но и одной из гарантий защиты продавца от необоснованных претензий.

Кроме того, Закон не устанавливает обязанность продавца удовлетворить заявленное потребителем требование на основании одного лишь голословного утверждения потребителя о ненадлежащем качестве товара.

Во-вторых, продавец проинформировал господина Председателя, что в ответе на претензию Г. разъяснил ей установленный Законом порядок предъявления претензии и в целях скорейшего принятия решения предложил ей в кратчайший срок передать часы для проведения проверки в ювелирный салон, в котором она их приобрела. Однако Г. оставила письмо без ответа, чем воспрепятствовала выполнению продавцом установленной Законом процедуры рассмотрения претензии.

В-третьих, ссылаясь на «Экспертное заключение №1062» в качестве основания для удовлетворения требования о расторжении договора купли-продажи товара продавец счёл несостоятельной по следующим мотивам. В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона, основанием для проведения экспертизы является возникновение спора о причинах возникновения недостатков товара.

Поскольку от проведения проверки потребитель уклонился – продавец по независящим от него причинам не убедился в наличии или отсутствии недостатка. Соответственно, спор о причинах возникновения недостатка не возникал. Соответственно, установленных Законом оснований для проведения экспертизы также не возникло.

Здесь же продавец напомнил господину Председателю, что бремя проведения экспертизы Закон безальтернативно возлагает на продавца и не предусматривает право потребителя на проведение экспертизы за свой счёт. Более того, Закон не предусматривает такого права даже в случае, если «потребитель не доверяет» торговой организации «и не желает передавать» товар продавцу для выполнения последним возложенных на него обязанностей.

Следствием незнания и неправильного применения гр. Г. базовых положений Закона явилось получение ею «экспертного заключения», имеющего ничтожное доказательственное значение. Ничтожное не только потому, что получено оно было с наруше-

нием установленного Законом порядка, но и потому, что содержание этого документа не отвечает требованиям действующего законодательства к документу, именуемому «экспертным заключением».

В своём ответе продавец также обратился к господину Председателю с просьбой: 1. Разъяснить гр. Г. не только установленные Законом её права как потребителя, но и соответствующие этому праву обязанности. В частности, обязанность передать товар ненадлежащего (по её мнению) качества продавцу для проведения проверки, без чего продавец, в свою очередь, не имеет возможности провести проверку товара. 2. Разъяснить гр. Г., что «экспертное заключение», полученное потребителем с нарушением действующего законодательства, не является основанием для принятия продавцом решения о расторжении договора купли-продажи без соблюдения процедуры рассмотрения претензии, в том числе и процедуры проведения экспертизы в установленном Законом порядке. 3. Разъяснить гр. Г. её право и основания для оспаривания заключения экспертизы, проведённой продавцом в установленном Законом порядке.

Следуя принятому в письме стилю, в завершение продавец выразил надежду, что общественная деятельность господина Председателя и возглавляемого им Общества в правовом просвещении гр. Г. убержёт её от необоснованных денежных затрат в будущем и будет способствовать скорейшему рассмотрению её требований в отношении приобретённых в торговом предприятии часов торговой марки LONGINES. Нетрудно догадаться, что, получив столь подробный и мотивированный ответ, общественные защитники отнюдь не прислушались к пожеланиям продавца, а перенесли центр тяжести разборок в зал судебных заседаний.

В подробности этого, уже судебного, этапа читатели будут посвящены в следующей публикации. Продолжение сериала следует...

Вместо заключения

Моя голубая (в хорошем смысле) мечта – написать подробную инструкцию продавцам по защите своих прав от потребителей. Поскольку мечта эта вряд ли когда-нибудь станет реальностью, в тексте повествования умышленно приведены подробные юридические формулировки, которые могут быть использованы предпринимателями в аналогичных ситуациях. Благо ситуация эта – весьма типичная, а стиль поведения общественных защитников потребителей практически един на просторах России. ■

Михаил Степкин, адвокат