Продавец попал под телевизор

Автор: Administrator
01.06.2011 14:34

Житель Омска Виктор О. приобрел роскошную видеотехнику фирмы Soni в январе. С этой целью он взял в банке кредит, одни проценты по которому составляли каждый месяц 4,7 тысячи рублей.

А уже в сентябре изображение на экране перекосилось, телевизор сам по себе стал отключаться на самом интересном месте. Поскольку годичный гарантийный срок еще не истек, покупатель обратился к продавцу, который оказался предпринимателем без образования юридического лица. Продавец предложил сначала сделать диагностику в сервисном центре Soni. Виктору О. так и не удалось узнать, что там сделали с телевизором, но из сервиса он вернулся исправным, а продавец, опираясь на соответствующее заключение центра, отказался обменять телевизор на новый. И Виктору О. пришлось пользоваться той же техникой дальше. Но в июле следующего года телевизор просто перестал работать. Тогда владелец сам отвез его на экспертизу в независимую от центра мастерскую, где была установлена неисправность блока строчной развертки. После этого Виктор О. обратился в Омское областное общество защиты прав потребителей, а оно в свою очередь от его имени - в Ленинский районный суд с требованием о расторжении договора с продавцом. Ответчик ни разу не явился в суд, и суд вынес заочное решение: договор расторгнуть, взыскав в пользу истца стоимость телевизора, проценты по кредиту, неустойку за просрочку исполнения требований покупателя - 35 тысяч рублей, расходы на юриста - 5 тысяч рублей и экспертизу - 2,4 тысячи рублей, моральный вред - 5 тысяч рублей. А еще по статье 13 Федерального закона "О защите прав потребителей", - 19,7 тысячи рублей в пользу Общества защиты прав потребителей и столько же - в федеральный бюджет.

Материал предоставлен

корреспондентом Агентства судебной информации в Омске

Наталией Гергерт

ДИАЛОГ ЮРИСТОВ

Леонид Никитинский: Диана Михайловна, суд в этой истории сурово наказал продавца, но при чем тут он? В данном случае это просто предприниматель без образования юридического лица, так называемый ПБОЮЛ, а был бы и фирменный магазин - при чем тут он? Ведь не в магазине же делают эти телевизоры...

Диана Сорк: А бог их знает, где их делают, в этом-то и вопрос. Зная репутацию Soni, мне не хочется предполагать, что такая история могла произойти в их фирменном магазине. По крайней мере в большом магазине телевизор в такой ситуации вам скорее всего заменят, если увидят, что имеют дело с настойчивым покупателем. Кроме того, там будет какая-то гарантия того, что это и в самом деле Soni, а не контрафактная подделка.

Вина продавцов (будь то магазин или частный предприниматель, имеющий разрешение на занятие торговлей данным видом товаров) в этом и многих подобных случаях состоит в том, что они отлично знают свои обязанности перед покупателями, вытекающие из Закона "О защите прав потребителей", но уклоняются от их исполнения. Продавцы чаще всего не сами делают товары, но, по закону, берут ответственность и риск за их качество на себя. Таким образом закон в первую очередь защищает интересы покупателя, а уж продавец, попавший в ситуацию возврата товара, должен в порядке так называемого регрессного иска выяснять свои отношения с поставщиком - это их проблемы.

В этой омской истории мне хочется особо отметить, что суд, выведенный из себя безобразным поведением продавца, на полную катушку применил санкцию статьи 13 Закона "О защите прав потребителей". По этой статье, если с иском в суд в защиту прав потребителя обратилась общественная организация или орган местного самоуправления, судья в дополнение к санкциям в пользу покупателя взыскивает с ответчика до 50 процентов от суммы иска, деля эти деньги между обществом и государством. Для них, особенно для бюджета, это не такая уж великая сумма, но для продавца - хороший урок. До недавнего времени судьи также были вправе применять эту санкцию, но делали это неохотно, а в 2006 году редакция статьи была изменена. Теперь суд не только вправе взыскать штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя, но и обязан это сделать. К сожалению, суды все еще часто снижают размеры санкций. В этом смысле суд в Омске создал хороший прецедент.

Никитинский: Так этот продавец, в смысле ПБОЮЛ, даже не явился в суд, ищи его свищи, как с него теперь эти деньги получить?

Сорк: Вот с этим никаких проблем не будет, у продавца же есть товар и счета в банке, их нетрудно найти судебному исполнителю, а заодно будет сразу обеспечено и исполнение решения в пользу самого Виктора К., покупателя телевизора.

Никитинский: Вот, кстати, вернемся к нему. Как выглядят его права по отношению к продавцу в идеале, то есть когда продавцом является (как это вы сказали?) хороший магазин?

Сорк: Не в идеале, а по закону я бы предпочла это так сформулировать. Здесь порядок действий в случае обнаружения недостатков товара зависит от того, является ли товар простым, как, например, просто чайник, или технически сложным, как тот же чайник, но электрический (перечень технически сложных товаров утверждается правительством). Разница в том, что в последнем случае существенные недостатки вещи, с которыми закон связывает определенные права покупателя, обнаруживаются не сразу, а только в процессе эксплуатации. Существенными считаются неустранимые недостатки, недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, выявляются неоднократно или проявляются вновь после их устранения.

На такие технически сложные товары обычно устанавливается гарантийный срок, в течение которого покупатель может обратиться в магазин (или к изготовителю, но его чаще всего гораздо сложнее найти) с требованием либо заменить, либо отремонтировать вещь, либо вернуть деньги. Покупатель, и только он, вправе сделать выбор между этими возможностями, продавец не вправе навязывать ему свое решение. Продавец может за свой счет (если товар весит более 5 килограммов) направить вещь на экспертизу. Но в приведенном примере Виктор К. поступил совершенно правильно, когда обратился за повторной экспертизой сам и в независимую от продавца организацию - у покупателя такое право тоже никто не может отобрать. А какие расходы и санкции может в случае удачи взыскать с продавца покупатель, это тоже хорошо и полно видно на примере Виктора К.: это стоимость товара плюс один процент от его стоимости за каждый день просрочки в удовлетворении законных требований, плюс судебные издержки, включая и расходы на экспертизу, и на юридическую помощь. Виктор и юрист из Омского общества потребителей, который ему помогал, смогли доказать даже вынужденные расходы в виде процентов по кредиту плюс моральный вред - я считаю, что это решение суда в Омске просто образцовое с точки зрения защиты прав потребителей.

"Российская газета" - Федеральный выпуск №4326 от 28 марта 2007 г.