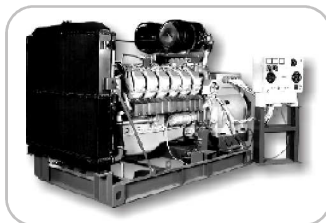
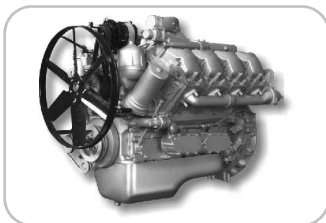


ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

Тема: Разъяснения по поводу введения пункта 2.26 в договор ГСО



**ДВИГАТЕЛИ, КОРОБКИ ПЕРЕДАЧ, СЦЕПЛЕНИЯ, СИЛОВЫЕ УСТАНОВКИ, ЭЛЕКТРОАГРЕГАТЫ,
ТОПЛИВОПОДАЮЩИЕ СИСТЕМЫ**

Довести до сведения:	Технического директора (сервис-менеджера)	Начальника цеха	Менеджера по запасным частям	Мастеров (бригадиров)	Приемщиков	Технических специалистов		
	*	*	*	*				

Тема/проблема: Разъяснения по поводу введения пункта 2.26 в договор ГСО

Рынки сбыта: Территория Российской Федерации

Уважаемые Коллеги!

В связи с введением в договор нового пункта 2.26 в наш адрес стали поступать Ваши вопросы и в некоторых случаях недовольства Потребителей.

Сегодня мы постараемся наиболее полно ответить на интересующий Вас вопрос: Какие положения законодательства позволяют нам востребовать с потребителя гарантийное письмо о компенсации расходов по выезду представителя для рассмотрения рекламации в место нахождения потребителя?

Следует отметить, что несмотря на наличие 2 нормативных актов, регулирующих на территории РФ отношения по купле-продаже товара - Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) и Гражданского кодекса РФ (далее ГК), в отдельных случаях принципиально отличающихся друг от друга, вопроса выезда представителя Продавца для рассмотрения рекламации на некачественную продукцию в место нахождения потребителя не регулирует ни один из них.

Помимо существенных отличий в сферах применения указанных нормативных актовⁱ, а также регулирования порядка проведения проверки качества и экспертизы товараⁱⁱ, **ни Закон, ни ГК не устанавливает безусловной обязанности Продавца по выезду уполномоченного представителя к потребителю для проведения проверки качества товара.**

Напротив, исходя из буквального толкования пункта 7 ст.18 Закона следует, что проверка качества проводится в месте нахождения Продавца либо уполномоченной организации, а не в месте нахождения потребителя(!). При этом доставка крупногабаритного некачественного товара от потребителя до Продавца (сервисного центра) может быть произведена непосредственно потребителем, с последующим перевыставлением Продавцу (уполномоченной организации) расходов, связанных с доставкой и (или) возвратом указанного товара. В силу общего принципа гражданского законодательства «наступление ответственности при наличии вины» возмещение указанных расходов по доставке товара возможно лишь в случае признания рекламации потребителя и установления факта производственного брака поставленного товара.

В случае если проверкой установлено, что недостатки в поставленном товаре отсутствуют, либо недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Продавец (изготовитель), расходы по доставке и возврату забракованного товара относятся на Потребителя.

Совершенно очевидно, что **размер расходов по доставке бракованной продукции до сервисного центра (которые по результатам исследования могут быть отнесены как на Продавца, так и на потребителя) будет несопоставимо выше, чем расходы по выезду специалиста сервисного центра к месту нахождения потребителя.** Кроме того, процедура и срок доставки продукции для исследования в сервисный центр значительно усложняет процесс рассмотрения претензии потребителя.

Именно в целях минимизации расходов по рассмотрению рекламаций (путем исключения расходов на доставку товара для проверки его качества), а также в целях наиболее оперативного реагирования на претензии потребителей, ООО «Силовые агрегаты - Группа ГАЗ» совместно с изготовителями автомобилей и шасси создает консолидированную сервисную сеть, что позволяет Покупателю обратиться в любой аттестованный Сервисный центр, в том числе и вызвать представителя для рассмотрения рекламации по месту нахождения бракованной продукции.

При обращении в сервисный центр Покупателю должно быть разъяснено, что **проверка качества двигателя** (осмотр, демонтаж, разборка и т.п.), а также **выезд специалиста сервисного центра** для проведения проверки качества по месту нахождения потребителя, **проводится для потребителя бесплатно** (оплачивается за счет Продавца) **только в случае признания рекламации обоснованной.**

При этом у потребителя при обнаружении брака имеется выбор: самостоятельно доставить бракованный товар до Продавца (либо уполномоченной организации – сервисного центра) для проведения проверки его качества, либо вызвать представителей сервисного центра к себе, для проведения проверки качества товара по месту нахождения бракованного товара. При этом **потребитель должен понимать, что в случае если по результатам проверки его рекламация будет отклонена, то он должен компенсировать сервисному центру расходы, связанные с ее рассмотрениемⁱⁱⁱ**.

При этом полагаем, что взимание с потребителя в качестве гарантии денежной суммы в счет предварительной оплаты выезда специалистов сервисного центра допускается только по соглашению с потребителем. При этом принятая в качестве аванса сумма должна быть незамедлительно возвращена после подписания документов о признании факта производственного брака в поставленной продукции.

При отказе потребителя производить какие-либо платежи сервисному центру до момента официального решения об отклонении рекламации, с потребителя должно быть затребовано гарантийное письмо, обязывающее последнего оплатить сервисному центру сумму расходов по выезду специалистов для проведения проверки качества товара по месту нахождения товара. В случае отказа предоставить подобное письмо Продавец (уполномоченная организация) вправе отказать потребителю в направлении специалиста к месту нахождения бракованного товара, предложив доставить бракованный товар к месту нахождения сервисного центра для проведения проверки его качества.

С уважением, Трубенко Т.Ф.

ⁱ *Главное отличие между сферой применения Закона «О защите прав потребителей» и ГК РФ - правовой статус лиц, являющихся потребителями продукции. В соответствии с Законом 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.*

Гражданский кодекс не делит потребителей на физических и юридических лиц, используя общее понятие «покупатель», а также не придает никакого значения целям приобретения товара. Таким образом, нормами Гражданского кодекса следует руководствоваться в случаях, если потребителем продукции является юридическое лицо, либо физическое лицо, использующее продукцию в целях извлечения прибыли

(предприниматель без образования юридического лица или глава крестьянского (фермерского) хозяйства).

ⁱⁱ В соответствии с ч.2 п.5 ст.18 Закона «Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара». При этом Закон не определяет возможности взимания с потребителя платы за подобную проверку качества. Обращаем внимание, что Закон различает понятия «проверка качества» и «экспертиза». Проверка качества осуществляется самостоятельно продавцом, изготовителем или уполномоченной организацией бесплатно для потребителя, а экспертиза проводится независимой специализированной организацией за плату.

Таким образом, в случае обращения в сервисный центр потребителя-гражданина, использующего продукцию исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, уполномоченные сервисные центры обязаны принять зарекламированную продукцию и бесплатно выполнить работы по проверке ее качества.

Если после проверки качества товара между продавцом (уполномоченной организацией) и потребителем возникнет спор о причинах возникновения недостатков, то продавец (уполномоченная организация) обязаны передать товар на экспертизу за свой счет (ч.3 п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей»). При этом потребитель обязан впоследствии возместить продавцу (уполномоченной организации) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара в случае если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель).

Совершенно иная ситуация складывается с потребителями - юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, а также главами крестьянских (фермерских) хозяйств, на которых не распространяются нормы Закона «О защите прав потребителей», а действует Гражданский Кодекс РФ, позволяющий регулировать взаимоотношения на договорной основе.

ⁱⁱⁱ В отношении граждан-потребителей, использующих товар для личных бытовых нужд без извлечения прибыли могут быть взысканы только расходы по выезду специалиста сервисного центра для рассмотрения рекламации, а в отношении юридических лиц и предпринимателей – как расходы по выезду, так и стоимость работ по проверке качества поставленного товара.