

В общественную приемную Управления Роспотребнадзора по РА обратился потребитель, который приобрел сотовый телефон ограниченного серийного выпуска. При эксплуатации у телефона разбился экран, и потребитель обратилась в уполномоченный Сервисный центр с заявлением о замене испорченной детали. Сервисный центр отказал в ремонте, мотивировав отказ отсутствием запасных частей в связи с прекращением производства данной модели телефона. При этом срок службы телефона согласно сопроводительной документации составлял 2 года.

В данном случае отказ в ремонте не правомерен, так как изготовитель, прежде всего обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю (ст.6 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Для этого изготовитель, в первую очередь, обязан правильно определять объем и ассортимент запасных частей и поставку их соответствующим предприятиям торговли, создавать необходимое количество предприятий по техническому обслуживанию и ремонту, либо заключать на эти работы договоры с другими предприятиями.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель за допущенное нарушение его прав может требовать от продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера:

- 1) уплату неустойки (пени);
- 2) возмещение убытков в полном объеме;
- 3) исполнение обязательств в натуре.

Следовательно, если изготовитель ненадлежащим образом выполняет свои обязанности по обеспечению ремонта и технического обслуживания товара и (или) выпуску запасных частей, потребитель имеет право требовать возмещения убытков в полном объеме.

Неисполнение или ненадлежащее исполнение изготовителем своих обязанностей может выражаться в отсутствии в продаже либо на предприятиях по техническому обслуживанию и ремонту необходимых запасных частей, отказе в обслуживании или ремонте по другим причинам, отсутствии самих предприятий такого рода.

Убытки могут состоять из вынужденных расходов, например, стоимости проезда на такси при невозможности использовать автомобиль и другие транспортные средства, стоимости ремонта товара в мастерской при отсутствии в продаже запасных частей, и прочих расходах. Убытки должны взыскиваться с изготовителя по общим правилам об ответственности за нарушение обязательства при осуществлении предпринимательской деятельности.

В связи с обязанностью изготовителя обеспечить техническое обслуживание и ремонт товаров возникает вопрос об объемах поставки и о географических границах этой обязанности. Что касается объемов поставки запасных частей, то они должны определяться объемом выпуска и надежностью товара, а также сложностью ремонта и технического обслуживания. География поставки запасных частей в торговлю и ремонтные предприятия должна определяться местонахождением покупателя - торгового предприятия - по договору поставки.

Законодательство предусматривает единственный случай, когда продавец (изготовитель, исполнитель) не отвечает за неисполнение своих обязательств перед потребителем: неисполнение имело место вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам относятся чрезвычайные и непредотвратимые происшествия, не зависящие от воли обязанного лица. К ним относятся, в частности, наводнения, ураганы, сели, иные стихийные бедствия и катастрофы. В данном случае на продавце (изготовителе, исполнителе) лежит обязанность доказать, что неисполнение им своих обязанностей произошло ввиду таких обстоятельств.

Таким образом, если Вам отказались в подобной ситуации, то следует направить претензию в адрес изготовителя, а если им является иностранный субъект, то претензия направляется в адрес лица, уполномоченного на прием претензий на территории РФ, или импортера.

Уважаемые потребители! Знайте и смело отстаивайте свои права. За разъяснениями и консультациями по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь в Общественную приемную Роспотребнадзора по Республике Алтай: г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173, тел: (38822)64384. Адреса и телефоны общественных приемных в районах республики вы можете узнать здесь: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/service/territorial-divisions.html>