В БОРЬБЕ ЗА КАЧЕСТВО

При покупке некачественной продукции (товаров и услуг) закон встает на сторону потребителя и взыскивает с продавца или производителя товара компенсацию за причиненный вред. Однако не всегда финансовая ответственность за продажу некачественного товара ложится на плечи именно производителя. Зачастую отвечать приходится продавцу (который, возможно по неосторожности, принял от изготовителя бракованный товар), и не всегда ему впоследствии удается взыскать с поставщика уплаченную сумму штрафов. Избежать таких непредвиденных расходов продавец может, застраховав свою ответственность перед покупателем.

Автор: Валентина Лимонова

окончила Московский Государственный Университет по специальности «Юриспруденция», по окончании которого работала в одной из ведущих страховых компаний в должности юрисконсульта. В 2004 году проходила обучение на кафедре «Управления рисками и страхования» Экономического факультета МГУ. В 2006 году прошла обучение на профессиональных курсах повышения квалификации по теме «Эффективное урегулирование страховых споров» (г. Санкт-Петербург). С 2009-го занимала руководящие посты в департаменте урегулирования убытков крупной страховой компании. Прошла обучение в University of Derby, имеет Академическую степень MBA (Master of Business Administration). В настоящее время – генеральный директор «Центра Юридической Поддержки Страхователей».

В случае брака

Часто потребители страдают от использования той или иной некачественной продукции (товаров, услуг), и в этих ситуациях они предъявляют свои претензии к производителям и продавцам, обращаются в суды.

Практика показывает, что в большинстве случаев суд выносит решение в пользу потребителя. Это значит, что компания-ответчик вынуждена компенсировать причиненный ущерб, а также судебные издержки. Но кроме финансовых потерь подобные иски угрожают еще репутации самой компании. Избежать скандалов, судебных разбирательств и непредвиденных расходов можно, если заранее застраховать ответственность за качество товаров, работ и услуг.

Предлагаю рассмотреть эту ситуацию глазами участников процесса: страхователя (лица – производителя или продавца, – заключившего договор страхования ответственности за качество своей продукции и несущего в соответствии с законодательством ответственность перед потребителем за качество реализуемой им продукции) и потребителя.

Риски, которые может застраховать товаропроизводитель.

Договор страхования заключается на случай возникновения имущественной ответственности страхователя перед потребителями (третьими лицами) за реализацию (продажу) продукции (товаров) с недостатками. Обычно страховой защитой покрываются следующие страховые риски: ответственность за имущественный ущерб, нанесенный потребителю (третьим лицам); за вред, причиненный жизни и здоровью потребителя (третьих лиц), а также за моральный ущерб в случаях, предусмотренных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Часто при страховании ответственности за вред, причиненный вследствие использования продукции, произведенной с недостатками, страхователь заинтересован в защите от непредвиденных расходов, в числе которых: расходы по выявлению опасных свойств продукции и их устранению; расходы по информированию потребителей об опасных свойствах находящейся в эксплуатации продукции; расходы по безвозмездному устранению недостатков продукции, выявленных в течение гарантийного срока (срока годности), по замене продукции с недостатками, выявленными в течение гарантийного срока (срока годности), по возврату денег потребителю вследствие соразмерного уменьшения цены на продукцию с недостатками и иные расходы.

Риски, которые может застраховать продавец

На страхование принимается имущественная ответственность страхователя перед потребителями (третьими лицами), связанная с реализацией продукции (товаров) с недостатками. Страховой защитой покрываются, в основном, только страховые риски, обусловленные ответственностью продавца за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя реализованной продавцом продукции. Страхование ответственности страхователя перед потребителем (третьими лицами) за качество продукции (товаров) осуществляется, если: на товары, подлежащие обязательной сертификации, имеется сертификат соответствия; страхователь имеет разрешение на реализацию товара.

При наступлении страхового случая (установления факта причинения вреда и обращения потребителя к страхователю за возмещением причиненного ущерба в добровольном порядке) страховая компания обязана согласовать наличие страхового случая и компенсировать ущерб.

При наличии судебного решения выплата производится на основании решения суда в пределах установленного лимита, оговоренного в договоре страхования.

При причинении вреда имуществу или здоровью потребителя действующее законодательство (ст. 1095 ГК РФ) не делает различий между основаниями для возникновения обязанностей возместить вред у продавца или изготовителя товара (работ, услуг) независимо от их вины и от того, состоит потребитель (потерпевший) с ними в договорных отношениях или нет. При этом под понятием «потребитель» понимают лицо, купившее товар (продукцию, услуги) с целью потребления, а не для дальнейшей реализации.

Случай из практики

Рассмотрим ситуацию с точки зрения потребителя, который купил некачественный кондиционер. Российское законодательство дает покупателю, недовольному работой приобретенного оборудования, широкие возможности по отстаиванию своих прав. Если кондиционер приобретался для личных нужд, ситуация подпадает под действие Закона № 2300–1 от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей». По нему потребитель, обнаружив не оговоренные продавцом недостатки товара, может потребовать либо заменить некачественный кондиционер прибором той же марки, модели и артикула, либо бесплатно отремонтировать его или возместить расходы на ремонт. Кроме того, он

может вернуть бракованный товар и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

По закону покупатель может направить эти требования как непосредственно продавцу, так и изготовителю, импортеру кондиционера, а также организации или индивидуальному предпринимателю, которых изготовитель или продавец уполномочил принимать и удовлетворять претензии потребителей. Если же покупатель предъявляет претензии к изготовителю, но в лице филиала или представительства иностранной компании, аккредитованных на территории России, необходимо понимать, имеются ли у такого филиала (представительства) полномочия по рассмотрению претензий покупателей.

Кроме того, у продавца или уполномоченной организации покупатель может требовать замены товара на аналогичный товар другой марки, модели и артикула или уменьшения цены, соразмерно имеющимся недостаткам.

Закон обязывает импортера, продавца, изготовителя, уполномоченную организацию или предпринимателя принять у потребителя некачественный товар и при необходимости провести его проверку, в которой вправе участвовать потребитель. Если причина возникновения недостатков вызывает споры, сторона, которой покупатель предъявил претензии, обязана за свой счет провести экспертизу.

Если она установит, что недостатки возникли не по вине продавца или изготовителя, потребитель обязан оплатить экспертизу, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. В случае несогласия с результатами экспертизы потребитель может оспорить их в суде.

Сроки выполнения требований потребителя

По закону срок выполнения требований потребителя, устранения недостатков определяется соглашением сторон, но он не может превышать пяти дней.

Если очевидно, что отведенного времени недостаточно, стороны могут заключить новое соглашение.

На замену товара закон отводит семь дней, а при необходимости дополнительной проверки качества – двадцать дней.

Если в момент предъявления требования у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или индивидуального предпринимателя, импортера) отсутствует необходимый товар, замена должна быть проведена в течение месяца.

Требования о соразмерном уменьшении цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков, возврате уплаченной денежной суммы, а также о возмеще-

нии убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению в течение десяти дней.

За каждый день просрочки продавцу или производителю начисляется пеня в размере одного процента от цены товара. По общему правилу, потребитель может предъявлять претензии к товару в течение действия гарантийного срока или срока годности товара. Но есть и исключения, например если выявлены существенные неустранимые недостатки.

Бремя ответственности

Если же за удовлетворением своих требований покупатель обращается в суд, то при вынесении решения в его пользу другая сторона будет обязана, помимо оплаты самой судебной процедуры, возмещения истцу пошлин и иных расходов и удовлетворения предъявленных претензий, выплатить штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

При этом если на продавца товара наложили ответственность, но он невиновен в некачественной работе прибора, у него есть право предъявить иск по цепочке задействованных компаний к конечному ответчику: розничный продавец – оптовику, тот, в свою очередь, – импортеру, а импортер – изготовителю. В случае удовлетворения иска компания, поставившая вам некачественный кондиционер, должна будет компенсировать ваши расходы, связанные с удовлетворением требований конечного потребителя.

Однако на практике взыскать с изготовителя убытки, связанные с выплатой денежных средств потребителю, можно, только если он поставил этот товар непосредственно в компанию продавца, которая впоследствии продала его потребителю. При сетевой поставке товар обычно проходит по цепочке «изготовитель–поставщик–продавец–конечный покупатель». В таком случае компания не может обращаться с регрессным требованием к изготовителю.

Хотя потребитель и вправе выбрать, кому предъявить требования – изготовителю или продавцу (п. 2, 3 ст. 18 закона от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»), у самого продавца такого права нет, и предъявление регрессного иска к изготовителю суды считают неверно избранным способом защиты (постановления Президиума ВАС РФ от 22.06.99 № 612/99, ФАС Уральского округа от 26.07.10 по делу № А71-15728/2009Г13, Девятого арбитражного апелляционного суда от 28.07.11 по делу № А40-121698/10-62-1091).

Продавец вправе предъявить иск, связанный с браком товара, толь-

ко своему поставщику – лицу, с которым заключен договор (ст. 518 ГК РФ).

Но и с поставщика взыскать убытки не так просто: нужно доказать, что они возникли именно по его вине. Суды часто указывают, что истец не представил доказательства поставки товара ненадлежащего качества (например, товар был принят без замечаний). К тому же арбитражные суды не принимают решения судов общей юрисдикции как имеющие преюдициальное значение, так как споры рассматривались по иску потребителей в соответствии с нормами закона о защите их прав, отношения между изготовителем (поставщиком) и компанией-продавцом регулируются нормами договорного права.

Заключение экспертизы, проведенной в рамках гражданского спора, суд может не принять, так как оно не подтверждает поставку товара с недостатками. Даже если суд признает требование обоснованным, в регрессном порядке продавцу могут быть возмещены не все убытки. Так, не возмещаются убытки, возникшие в связи с невыполнением требований закона о защите прав потребителей: неустойки, судебные расходы, штрафы, выплаченные потребителю. В отношениях с потребителем продавец не возмещает вред, причиненный поставщиком, а является самостоятельным субъектом ответственности, поэтому положения о регрессе применить невозможно.

Страхование ответственности за качество, в отличие от западных стран, в России не очень распространено. Непопулярность этого вида страхования видится не только в несущественных в Российской практике денежных суммах выплат при возмещении ущерба (в США средняя сумма иска $1 млн), но и в том, что, согласно Налоговому кодексу, расходы на добровольное страхование ответственности производятся компанией только из остатка чистой прибыли. Этот факт является основной сдерживающей силой развития добровольного страхования ответственности в нашей стране.

Сегодня количество обращений в суд по поводу получения компенсаций убытков, связанных с некачественной продукцией, растет.

И при наличии трудностей с компенсацией возмещения ущерба между производителями и продавцами, а также для облегчения получения добровольной компенсации потребителю со стороны поставщиков товара следует активно популяризировать данный вид страхования в России.

Практика добровольного страхования ответственности является неотъемлемой составляющей цивилизованного государства.