

РЕМОНТ & СЕРВИС

Ежемесячный
научно-технический журнал
№2 (5), 1999

Учредитель и издатель:
ООО Издательство «Ремонт и Сервис XXI»
103006, Москва, Садовая-Триумфальная ул., 18/20.
Тел. (095) 252-7326

Свидетельство о регистрации журнала
в Государственном Комитете РФ по печати
№ 018010 от 5.08.1998.

Журнал издается при поддержке
Департамента потребительского рынка и услуг
Правительства г. Москвы.

Генеральный директор
ООО Издательства
«Ремонт и Сервис XXI» Ирина Исаченко

Главный редактор Александр Нескин
Зам. главного редактора Алексей Коннов
Главный консультант Владимир Митин
Редакционная коллегия Сергей Иванов
Дмитрий Соснин
Всеволод Разевиг
Владимир Дьяконов
Александр Родин

Редакторы Иран Балашова
Евгений Стариков

Корректор Галина Старикова
Дизайн и верстка Ирина Егизарян

Рисунки и схемы Владимир Агеев
Компьютерный набор Татьяна Рябцева

Адрес редакции: 123231, Москва,
Садовая-Кудринская ул., 11,
офис 332Д.

Тел.: (095) 252-7326

Факс: (095) 252-7203

E-Mail: Rem.Serv@relecom.ru

Отдел рекламы: тел./факс: 195-98-11

За достоверность опубликованной рекламы редакция
ответственности не несет. При любом использовании материалов,
опубликованных в журнале, ссылка на Р&С обязательна. Полное
или частичное воспроизведение или размножение каким бы то ни
было способом материалов настоящего издания допускается только
с письменного разрешения редакции.

Территория распространения:

Россия, СНГ, страны Балтии.

Подписано к печати Формат 60х84 1/8.

Печать офсетная. Объем 8 п.л. Тираж 10000 экз.

Отпечатано с готовых диапозитивов

ИПК «Московская правда»

г. Москва, ул. 1905 года, д.7.

Цена договорная.

© «Ремонт & Сервис» № 2 (5), 1999 г.

СЛУЖБА РАСПРОСТРАНЕНИЯ:
(095) 254-4410 &

Вниманию читателей!

Ремонт и обслуживание техники, питающейся от электротехнической сети, следует проводить с абсолютным соблюдением правил техники безопасности при работе с электроустановками (до и выше 1000 В). Обращаем особое внимание на то, что ремонт и обслуживание газовых и мультитрежимных плит должны выполняться только представителями фирм, имеющих лицензию на проведение таких работ.

БУДНИ СЕРВИСА

- Авторизованный сервис. Проблемы, перспективы 2
А. Беркенблит Продолжаем разговор о цивилизованном сервисе 3

НОВОСТИ БЫТОВОЙ ЭЛЕКТРОНИКИ

- Беспроводный 900-МГц-й телефон фирмы AMD
с двумя трубками и одной базой 7
Интегральная микросхема TM-100 TRIMEDIA 8
Унифицированный соединитель HAVI 8

ВИДЕОТЕХНИКА

- К. Савченко Ремонт источников питания видеомагнитофонов 9
Ю. Перов Типовые неисправности блока питания
видеокамеры «Panasonic NV-R11E» 12

ТЕЛЕВИЗИОННАЯ ТЕХНИКА

- А. Коннов Телевизоры фирмы «Sony» 14

РАДИОСВЯЗЬ

- А. Калашников Регулировка характеристик трансивера FT-1000MP фирмы YEASU 18

АУДИОТЕХНИКА

- Ю. Парфенов Типовые неисправности источника питания лазерного звукового
проигрывателя компакт-дисков CDP-101 фирмы SONY 21
К. Быструшкин, Усилитель и качество звучания
Л. Степаненко Hi-Fi аудиоконфлекс 24

ТЕЛЕФОНИЯ

- Д. Садченков Радиотелефоны «Voyager CL-1000XP», «Voyager CL-1000UP» 26

ОРГТЕХНИКА

- Е. Перов Профилактическое обслуживание копировального аппарата «Canon NP-1215» ... 32
Н. Попов Методика поиска неисправностей в тракте передачи
факсимильного аппарата «Panafax UF-150» 34
Ю. Кошелев Еще раз о ремонте факсимильного аппарата «Panasonic KX-F130». Обмен опытом . 36

БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

- В. Коляда, Стиральная машина
А. Кубышкин, «Ariston Dialogic». Функциональные характеристики
А. Смирнов и ремонт. Часть 1 38

АВТОЭЛЕКТРОНИКА

- А. Родин Блок управления электромагнитным клапаном карбюратора.
Основные неисправности и ремонт 42
Д. Соснин Автомобильная аккумуляторная батарея 44
Д. Соснин Параметры и характеристики автомобильных аккумуляторных батарей 46

ИЗМЕРИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА

- В. Куликов Особенности современных мультиметров
для ремонтных и наладочных работ 54

ЭЛЕМЕНТНАЯ БАЗА

- В. Дьяконов, Выбор и эксплуатация
А. Ремнев, малогабаритных
В. Смердов аккумуляторов 57

СПРАВОЧНЫЙ РАЗДЕЛ

- Аббревиатуры по бытовой аудио- и видеотехнике 60
Маркировка импортных дискретных полупроводниковых приборов 62

ЧИТАТЕЛЬСКИЙ КЛУБ

- Новая анкета читателя 63
ГНТИ «Радио и Связь» предлагает новые книги 63



АВТОРИЗОВАННЫЙ СЕРВИС

ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ

Интервью с директором ООО «БСХ Бытовая техника» Клаусом-Гюнтером Цобелем

Корреспондент (Корр.): Господин Цобель, расскажите, пожалуйста, о вашей компании, ее месте на рынке сервисных услуг.

Цобель (Ц.): ООО «БСХ Бытовая техника» — российская компания. Мы обслуживаем бытовые приборы (например: холодильники, стиральные машины, плиты, посудомоечные машины, кофеварки, кухонные комбайны и т.д.) торговых фирм: BOSCH, SIEMENS, CONSTRUCTA, NEFF, GAGGENAU. Компания работает на территории стран СНГ с 1993 года и имеет около 100 сервисных партнеров во всех крупных городах. Наш адрес: 117071, г. Москва, ул. Малая Калужская, дом 19; телефоны диспетчерской службы: (095) 737-2961 (до 65).

Корр.: Господин Цобель, вы прекрасно говорите по-русски. Случайно ли это?

Ц.: Нет, это не случайно. Знание языка страны, где работаешь, позволяет успешно вести дело, лучше понимать людей, обстановку в стране.

Корр.: Повлиял ли кризис на работу ООО «БСХ Бытовая техника»?

Ц.: Кризис, безусловно, повлиял на работу компании, однако руководству удалось сохранить все подразделения и основную часть персонала. Обученный, высококвалифицированный персонал, на подготовку которого затрачено много средств, — основное богатство любой компании. Мы провели внутреннюю реорганизацию с тем, чтобы меньшим числом сотрудников выполнять необходимый объем работ. Объем работ ремонтных подразделений сократился, но незначительно. Приборы концерна «Бош-Сименс Хаусгерете ГмбХ» по-прежнему популярны и, несмотря на кризис, люди понимают, что покупать бытовую технику — это хорошее вложение капитала.



Компания ООО «БСХ Бытовая техника» старается гибко реагировать на быстро изменяющиеся условия рынка, например, с декабря 1998 г. была введена рождественская скидка в размере 10 % на услуги сервисного центра и запасные части.

Корр.: Можно ли посоветовать, как правильно выбрать покупку, ведь стоимость приборов бытовой техники высока.

Ц.: У англичан есть поговорка: «Мы не настолько богаты, чтобы покупать дешевые вещи». Лично я предпочитаю технику, сочетающую в себе высокую эффективность и надежность. Но при ее покупке приходится руководствоваться следующими критериями: стоимостью, эффективностью, надежностью, безопасностью в эксплуатации, малыми геометрическими размерами. Этим критериям и отвечают приборы концерна «Бош-Сименс Хаусгерете ГмбХ», которые выполнены с использованием новейших достижений науки и техники, имеют современный дизайн, оснащены различными системами безопасности. Срок службы крупной

бытовой техники — 10 лет, мелкой — 2 года. Понятно, что такие приборы не могут быть дешевыми.

Корр.: Где лучше покупать бытовую технику?

Ц.: Людям представлен широкий выбор как бытовой техники, так и мест, где ее можно приобрести: в магазине, на рынке. Можно заказать бытовую технику по телефону компьютерной сети.

Рассмотрим каждую из этих возможностей.

В магазине товар стоит дороже, но при этом четко соблюдаются правила торговли: товар сопровождается фирменным гарантийным талоном и необходимыми сертификатами. Кроме того, выбрать покупку в торговом зале помогает квалифицированный персонал, прошедший специальную подготовку. Как правило, имеется служба доставки и возможность проверить прибор, т.е. соблюдается ответственность продавца перед покупателем за проданный товар. Нельзя не учесть удобство расположения магазина, а также возможность одновременно приобрести необходимые сопроводительные материалы.

Покупка бытовой техники на рынке имеет только одно преимущество — цена ниже, чем в магазине. Трудно детально осмотреть товар, возможна продажа товара, имеющего дефекты внешнего вида и скрытые транспортные повреждения, бывшего в употреблении, — в качестве нового. Не всегда выдается фирменный гарантийный талон и необходимые сертификаты. Ответственность за проданный товар такова, что часто некому предъявить претензию, так как фирмы-продавцы могут исчезнуть или изменить название. Отсутствует служба доставки.

При заказе бытовой техники по телефону компьютерной сети деталь-



но осмотреть товар можно только на дому, а значит возможна продажа товара с дефектами. Не всегда выдается фирменный гарантийный талон и необходимые сертификаты, а следовательно так же, как на рынке, ответственность за проданный товар перед покупателем ненадежная.

Корр.: На что следует обращать внимание при покупке прибора?

Ц.: Прежде всего на наличие и правильность заполнения фирменного гарантийного документа, в который должна быть внесена информация о проданном приборе, поставлены печать торгующей организации, подписи продавца и покупателя, подтверждающие, что проданный товар не имеет дефектов и полностью укомплектован. При этом необходимо проследить, чтобы прибор был

снабжен необходимыми инструкциями на русском языке, и цена прибора соответствовала договорной.

Корр.: Какие характерные ошибки допускают продавцы и покупатели?

Ц.: Чаще всего покупатель не четко знает то, что он хочет, продавцы не всегда предоставляют ему правильную информацию о товаре, например, не знакомят с условиями подключения прибора (не дают сведений о необходимых параметрах электрической сети, типе розетки, минимальном давлении воды и т.п.). Иногда прибор может быть недоукомплектован, а проданный прибор имеет дефекты внешнего вида. Отсутствует штамп магазина о продаже.

Выдаются не фирменные, а собственные (дилерские гарантийные

талоны), по которым очень часто гарантийные обязательства выполняются не в полном объеме или не выполняются вообще. Продукция концерна «Бош-Сименс Хаусгерете ГмбХ», ввезенная и продаваемая легально, должна иметь фирменный гарантийный талон. Торгующая организация может, по своему усмотрению, лишь добавить «свой» гарантийный талон, например, с увеличенным сроком гарантии.

При самовывозе ответственность за транспортные повреждения ложится на перевозчика, т.е. владельца. Часто владельцы не согласны с этим.

В следующей части я планирую проинформировать читателей вашего журнала о процедуре подключения приборов.

ПРОДОЛЖАЕМ РАЗГОВОР

О ЦИВИЛИЗОВАННОМ СЕРВИСЕ

А. Беркенблит, Ген. директор «Интеррадиоприбор»

Не всякий гурман проявит интерес к секретам приготовления блюд, которые он с аппетитом поглощает. Его больше волнуют вкусовые свойства продуктов. Тем не менее, клиенты мастерских по ремонту радиоаппаратуры часто выражают озабоченность тем «А что же будут делать с моим телевизором в сервисной организации?»

Читателю журнала может быть интересно взглянуть в некоторые секреты технологической «кухни» сервисного обслуживания бытовой техники.

Где лучше отремонтировать сломанный видеомаягнитофон, к которому успел привыкнуть, приноровиться? Вне всякого сомнения советую Вам обращаться в профессиональные сервисные центры, а не к частникам или фирмам-однодневкам, которые расклеивают объявления на автобусных остановках, водосточных трубах или на дверях подъездов. Конечно, в таких объявлениях живописуются все мыслимые и немыслимые блага и преимущества, в том числе и гарантии на вы-

полненный ремонт сроком до 3-х лет. Но насколько такие обещания достоверны и подкреплены реальными возможностями ремонтной организации?

Что в первую очередь можно посоветовать попавшим в беду владельцам сломанной техники?

1. Обращаться в ремонтную мастерскую, в которой имеются:

- постоянно действующие телефоны диспетчерской службы;
- добротная наружная информационная вывеска;
- комфортабельное помещение для приема посетителей;
- вежливый и грамотный персонал.

Все эти чисто внешние атрибуты тем не менее говорят о солидности сервисной компании, стабильности ее деятельности и дисциплине труда.

2. При подаче заявки на ремонт по телефону сервисной организации всегда полезно справиться о наличии службы доставки. В соответствии с требованиями Закона РФ «О защите прав потребителей» при гарантийном ремонте **доставка техники,**

масса которой превышает 5 кг, должна производиться сервисной службой бесплатно. Даже если Вам предстоит платный ремонт и Вы намереваетесь привезти свой аппарат в мастерскую сами, наличие такой услуги косвенно укажет на солидность ремонтной мастерской.

3. Если предстоящий ремонт относится к категории гарантийных, не лишним будет поинтересоваться о наличии в сервисном центре подменного фонда техники на случай продолжительного ремонта. Это право также декларируется в Законе РФ «О защите прав потребителей».

4. Если подходящая мастерская находится поблизости и Вы решили зайти туда, не поленитесь осмотреться и найти доску информации — обязательный предмет интерьера любого предприятия бытового обслуживания. Непременно обратите внимание на следующие документы и сведения:

- адрес и телефон вышестоящей организации;
- адрес и телефон муниципального



окрута, на территории которого расположено данное ремонтное предприятие;

■ сертификат соответствия всех видов услуг требованиям безопасности. Здесь имеется ввиду не безопасность труда, а безопасность использования самого изделия после проведения ремонта, что особенно важно для потребителя. Принципиальное значение имеет тот факт, чтобы сертификат был выдан на данное конкретное учреждение, т.е. в документе должны совпадать с фактическими и адрес расположения, и название предприятия, а также — чтобы срок действия сертификата еще не истек. Обычно сертификат выдается на период 1—3-х лет и только организациями, аккредитованными Ростестом, т.е. в нем должны стоять знак Ростеста, регистрационный номер, и выполнен он должен быть на специальном цветном бланке с несколькими степенями защиты от подделки. Особое доверие должны вызывать сервисные организации, имеющие лицензию, разрешающую применение знака соответствия системе сертификации — аналога прежнего знака качества. Требования к оформлению бланка такой лицензии аналогичны ранее описанным для сертификата соответствия.

■ прейскурант цен на все виды услуг, включая сервисное и профилактическое обслуживание, ремонт, монтаж и установку техники, доставку и транспортировку, а также на аксессуары, если продажа таковых ведется.

■ тексты «Правил бытового обслуживания населения» и Закона РФ «О защите прав потребителей» в таком виде, чтобы каждый желающий мог их прочесть и воспользоваться ими.

Не менее важно для потребителя, каким образом принимается заказ и какие учетные документы выдаются на руки. Добрым знаком можно считать, если Вы видите на рабочем месте приемщика компьютер и все сообщаемые Вами сведения вносятся в него, а Вам выдается распечатка заполненной кви-

танции к техническому листу (если ремонт производится по гарантии), а также типографский бланк строгой отчетности в виде наряд-заказа (если ремонт платный). В случае платного ремонта после его окончания заказчику в обязательном порядке выдается на руки кассовый чек. Так что заранее обратите внимание на то, есть ли у приемщика на рабочем месте кассовый аппарат.

Если сервисный центр оснащен компьютерной техникой, это значит, что существует сквозной контроль и учет поступления техники, расхода запасных частей, соблюдения сроков выполнения ремонтов, т.е. что Вашу технику не перепутают, не потеряют и в любой момент даже по телефонному звонку смогут сообщить о том, в какой стадии исполнения находится Ваш заказ.

В случае поломки импортной бытовой радиоэлектронной и электрической техники советуем Вам обращаться в «авторизованные» сервисные центры. Данный термин означает, что выбранный Вами сервисный центр имеет прямой договор с иностранной фирмой-производителем или с ее официальным представительством в России на право выполнения всего (как правило) спектра услуг по гарантийному техническому обслуживанию и ремонту изделий данной торговой марки. Преимущества такого сервисного центра несомненны, их достаточно много и они заслуживают того, чтобы поговорить о них подробно.

Каждая иностранная компания — производитель бытовой техники, официально поставляющая продукцию на российский рынок, имеет сеть авторизованных сервисных центров в большинстве крупных городов страны. Обращаться в такой сервисный центр можно, даже если за время действия гарантии на изделие Вы успели сменить свое местожительство.

Авторизованный сервисный центр должен соответствовать целому ряду требований по техническому оснащению и организационной структуре деятельности и иметь:

■ высококвалифицированный персонал с высшим или среднетехническим образованием;

■ как минимум трех — пятилетний опыт работы в области сервиса;

■ удобно расположенные и хорошо оборудованные помещения, в том числе и комфортабельные помещения для приема клиентов;

■ специально оборудованный транспорт для доставки техники; полный спектр современных технических средств — приборов, инструментов, оборудования, специализированной оснастки — для обеспечения высокоэффективного и качественного ремонта техники;

■ специально оборудованные рабочие места, а также стенды для ремонта, контроля и тестирования отремонтированных изделий.

В свою очередь, подписав с авторизованным ремонтным предприятием договор, фирма-изготовитель предоставляет ему все необходимое для быстрого и качественного обслуживания техники:

■ техническую документацию — схемы, описания, диаграммы, методики и тому подобное;

■ оригинальные запасные части на все виды своей продукции. Тут следует заметить, что использование оригинальных или равных им запасных частей является непременным условием договора;

■ специальную оснастку и инструмент;

■ серьезные фирмы не реже 1—2-х раз в год проводят обучение и переподготовку специалистов сервисных центров для освоения новых наиболее современных моделей выпускаемой техники. В качестве подтверждения прохождения такой стажировки специалистам выдаются сертификаты фирмы-изготовителя.

Все изложенное показывает неоспоримые преимущества авторизованных сервисных центров перед обычными ремонтными мастерскими. Отдельные крупные сервисные компании имеют договора на авторизацию не с одной, а с несколькими иностранными или российскими фирмами-изготовителями. Наличие длинного списка авторизаций также говорит об авторитетности сервисного центра в об-

ласти ремонта бытовой техники. Понятно, что при этом ремонтное предприятие должно обладать огромным объемом технической информации, широкой номенклатурой запасных частей, мощной инструментальной базой. А для потребителя это — залог качественного и оперативного ремонта.

Следует знать, что максимальный срок гарантийного ремонта не должен превышать 20 дней.

В дальнейшем мы планируем знакомить читателей журнала с организацией работы всех основных ремонтных предприятий, работающих в области бытовой радиоэлектронной и электрической техники.

Для начала остановим Ваше внимание на компании «Интеррадиоприбор», как одной из наиболее удачных примеров организации и деятельности независимой сервисной компании, обеспечивающей высокоэффективное и профессиональное техническое обслуживание практически всех видов бытовой техники, за исключением, разве что, электрических машин.

Компания «Интеррадиоприбор» достаточно давно действует на московском и российском рынках сервисных услуг. Первая ремонтная мастерская появилась в Москве более 5 лет назад. Новая структура возникла на основе производственного и научного опыта сотрудников бывших предприятий радиопромышленности и промышленности средств связи. Это сразу обеспечило компании высокий технический и профессиональный потенциал. Позволило с первого дня деятельности стать головным сервисным центром по техническому обслуживанию простой, но на период мощного бума продаж в России, дешевой импортной (в основном, китайской) техники. Это весьма популярная продукция компании SHIVAKI и корпорации KONG WAN — аппаратура торговых марок ONWA, AKAI, AKIRA, KANSAI и им подобные. Это был не самый эффективный, но неизбежный и полезный период накопления опыта ремонта так называемых «народных» телевизоров класса FUNAI.

В 1995 г. компания «Интеррадиоприбор» начала официально работать в качестве филиала авторизованного сервисного центра фирмы SONY. К этому же периоду относится этап бурного роста её региональной сервисной сети. На сегодняшний день агентские сервисные центры или представительства компании «Интеррадиоприбор» работают в 10 городах России. Примерно с таким же числом фирм у «Интеррадиоприбора» заключен договор о сотрудничестве, на основании которого компания оказывает региональным партнерам помощь в их сервисной деятельности, в том числе: поставке запасных частей; предоставлении документации и технической информации; обучении специалистов; разработке компьютерных баз данных; оснащении приборами и инструментами и др.

Следующим этапом развития компании стало заключение контрактов на авторизованный сервис продукции ведущих корейских компаний — мировых лидеров в производстве всей номенклатуры бытовой техники. Это компании DAEWOO, LG (GoldStar), SAMSUNG.

Наиболее впечатляющим стало сотрудничество компании «Интеррадиоприбор» с корейской компанией LG, увеличившей объемы продаж на российском рынке более чем в 3 раза только за период 1997—1998 г. Результатом такого альянса стало создание под патронажем LG уникального для Москвы и России специализированного сервисного центра по ремонту всего спектра изделий бытовой техники марки LG.

Одновременно с этим расширялось сотрудничество компании с японскими фирмами — производителями. В конце 1997 г. был подписан договор со всемирно известной компанией JVC. Весь 1998 г. прошел у компании «Интеррадиоприбор» под знаком укрепления сотрудничества с крупными европейскими компаниями. Один за другим в начале 1998 г. были заключены контракты на авторизованное сервисное обслуживание с французскими фирмами MOULINEX/KRUPS и THOMSON. Удачным завершением года стало подписание сервисного соглашения с не-

мецкой фирмой GRUNDIG. Всё это говорит о неуклонном росте профессионального и технического авторитета компании «Интеррадиоприбор» на рынке сервисных услуг.

Несомненный успех развивающейся компании «Интеррадиоприбор», с точки зрения интересов потребителей, в следующем:

- широкая сеть сервисных центров в Москве и в регионах;
- большое число компаний, с которыми она сотрудничает;
- транспортная служба оперативной доставки техники на дом клиентам;
- высокий уровень технического оснащения всего технологического процесса ремонта и обслуживания. В частности, все рабочие места и склады компании оснащены оборудованием немецких фирм SHAFER (Elabo) и SCHNEPEL — признанных мировых лидеров в производстве радиотехнологического оборудования. На рабочих местах используется высокоточная импортная измерительная аппаратура производства компаний GRUNDIG, PHILIPS, TELEFUNKEN, LEADER, TEKTRONIX, FLUKE, RADIOSHACK и многих других. Все сервисные центры компании имеют высокопроизводительные импортные инструменты, включая паяльные станции WELLER и Hakko;
- отремонтированная аудио- и видеоаппаратура проходит обязательную проверку в режиме непрерывной работы на испытательном стенде в течение 8 ч.;
- специалисты компании прошли обучение в компаниях-производителях техники на курсах в Москве, либо выезжали на стажировку на фирмы-производители, и имеют большой опыт и высокую квалификацию ремонта;
- компания имеет широкую складскую базу комплектующих деталей и узлов на большинство обслуживаемой ею по авторизации импортной техники. Это позволяет ей не только обеспечивать весьма малые сроки исполнения заказов, но и



производить поставку запасных частей в свою региональную сеть и в другие сервисные центры;

■ все подразделения и службы компании оснащены компьютерной техникой, объединенной в мощную сеть, включающую все этапы обслуживания, вплоть до составления отчетной документации, которая ведется в электронном виде с использованием программ собственной разработки. Складской учет и текущая работа складов запасных частей также осуществляется в электронных базах данных.



Во всех запросах и обращениях просим Вас указывать телефоны единой диспетчерской службы ЗАО «Интеррадиоприбор» и адрес базового сервисного центра:

111024, РФ, Москва, пр-д завода «Серп и Молот», дом 5, офис 4.
Тел. (095) 361-49-33,
(095) 273-31-73.
Факс (095) 361-47-48.

1. Филиал № 1 — Центральный сервисный центр LG. м. Полежаевская, ул. Мневники, д. 7, кор. 2.
Телефоны диспетчерской службы: (095) 946 46 04, (095) 946 45 04.

2. Филиал № 2 — Кунцево, ул. Леся Украинки, д. 4, кор. 2.
Телефон диспетчерской службы: (095) 417 16 54.

Разъяснения «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях)»

О понятии «существенный недостаток товара (работы, услуги)»

В Законе «О защите прав потребителей» (см. преамбулу) даны признаки отнесения недостатков к существенным. К существенным относятся недостатки товара (работы, услуги), которые делают невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением либо которые не могут быть устранены, либо которые проявляются вновь после устранения, либо для устранения которых требуются большие затраты, либо вследствие которых потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

В пункте 2 статьи 475 Гражданского кодекса Российской Федерации также определены признаки отнесения недостатков, выявленных в товаре, к существенным, которые аналогичны установленным в Законе «О защите прав потребителей». Вместе с тем в Законе «О защите прав потребителей» содержатся дополнительные признаки, что не противоречит Гражданскому кодексу Российской Федерации, т.к. перечень, приведенный в Гражданском кодексе Российской Федерации, не является исчерпывающим (предусматривает и наличие других подобных недостатков). В частности, к «существенным» согласно Закону «О защите прав потребителей» может быть отнесен недоста-

ток, который делает «невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением». Одним из вариантов «невозможности и недопустимости» является такой недостаток, который делает его использование по назначению опасным для жизни, здоровья или имущества граждан.

Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. При возникновении спора по данному вопросу проводится экспертиза в порядке, установленном абзацем 4 пункта 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей». При необходимости спор решается в судебном порядке.

Обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг (пункт 5 статьи 4 Закона «О защите прав потребителей»)

В соответствии с пунктом 5 статьи 4 Закона «О защите прав потребителей», если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Закон «О защите прав потребителей» (см. преамбулу) к понятию «стандарт» относит: государственные стандарты, санитарные

нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Необходимо иметь в виду, что не все требования государственных стандартов являются обязательными. В соответствии с пунктом 2 статьи 7 Закона Российской Федерации от 10 июня 1993 г. № 5154-1 «О стандартизации» к обязательным требованиям государственных стандартов относятся требования, устанавливаемые для обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, для обеспечения технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и единства маркировки.

При применении правила указанной статьи необходимо также учитывать, что наряду с перечисленными в преамбуле Закона «О защите прав потребителей» документами в соответствии с законодательством Российской Федерации обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг могут устанавливаться федеральными законами, иными правовыми актами (статьи 469, 721 Гражданского кодекса Российской Федерации), и именно этим требованиям в первую очередь должно соответствовать качество товаров, работ, услуг.