ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ЖУРНАЛ
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ
2007 №1(100)

РЕМОНТ & СЕРВИС
электронной техники

www.remserv.ru

Журнал выходит с 1998 года

100-й номер журнала



Мы знаем как ремонтировать технику

На вкладке:

Схема сотового телефона «Siemens M55»
Схемы DVD-плеера «Сокол S-2412K»
Схема ТВ шасси ШЦТ-732

2007 № 1(100)

Ремонт & Сервис электронной техники

Учредитель и издатель:
ООО Издательство
«Ремонт и Сервис 21»
127006, г. Москва,
Садовая-Триумфальная ул., 18/20

Генеральный директор
ООО Издательство
«Ремонт и Сервис 21»:
Елена Митина
E-mail: rem.serv@coba.ru

Главный редактор:
Александр Родин
E-mail: ra@coba.ru
Зам. главного редактора:
Николай Тюнин
E-mail: tunin@coba.ru
Редакционный совет:
Владимир Дьяконов,
Александр Копылов,
Юрий Платонов,
Александр Пескин,
Дмитрий Соснин

Рекламный отдел:
E-mail: rem.serv@coba.ru
Телефон: **(495) 252-73-26**

Верстка, обложка:
Анна Иванова
Рисунки и схемы:
Александр Бобков,
Виктор Трушин
Компьютерный набор:
Наталия Маякова
Корректор:
Михаил Побочин

Адрес редакции:
123231, г. Москва,
Садовая-Кудринская ул., 11,
офис 112/114Д
Для корреспонденции:
123001, г. Москва, а/я 82
Телефон/факс:
(495) 252-73-26
E-mail: rem.serv@coba.ru
http://www.remserv.ru

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.
Мнения авторов не всегда отражают точку зрения редакции.

Свидетельство о регистрации журнала
в Государственном Комитете РФ по печати:
№ 018010 от 05.08.98

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

Подписано к печати 20.12.06.
Формат 60×84 1/8. Печать офсетная. Объем 10 п.л.
Тираж 12 000 экз.
Отпечатано с готовых диапозитивов ОАО «МПИК».
424000, г.Йошкар-Ола, ул. Комсомольская, 112
Цена свободная.
Заказ № 1953

© «Ремонт & Сервис», №1(100), 2007

ВНИМАНИЮ ЧИТАТЕЛЕЙ!
Ремонт и обслуживание техники, питающейся от электрической сети, следует проводить с абсолютным соблюдением правил техники безопасности при работе с электроустановками (до и свыше 1000 В).

СОДЕРЖАНИЕ

НОВОСТИ
Первая региональная сервисная конференция BBK Electronics: сервис на уровне мировых стандартов 4
Agilent Technologies и Mathworks встроили в осциллографы серии Infiniium программу MATLAB 5

БУДНИ СЕРВИСА
Алексей Маслов
Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах 6

ТЕЛЕВИЗИОННАЯ ТЕХНИКА
Павел Потапов
Устройство и ремонт 5-дюймовых ЖК телевизоров ELENBERG, MIYOTA и PREMIERA 9
Владимир Петров
Неочевидные неисправности, связанные с проблемами питания телевизоров ROLSEN и RUBIN 18

ВИДЕОТЕХНИКА
Юрий Петропавловский
Устройство и функционирование трактов обработки сигналов изображения и звука DVD-проигрывателей SAMSUNG 22

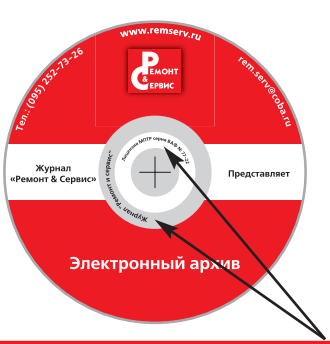
ТЕЛЕФОНИЯ
Антон Печеровый
Инженерное программирование сотовых телефонов Samsung SGH. Описание основных программ 34
Андрей Тяпин
Устройство, конструктивные особенности и устранение типовых неисправностей сотового телефона «Siemens M55» (часть 1) 40

БЫТОВАЯ ТЕХНИКА
Андрей Порохов
Современные посудомойки производства INDESIT COMPANY (часть 1) 46
Андрей Кашкаров
Реанимация универсального электромеханического таймера «BST-52549» 52

АВТОЭЛЕКТРОНИКА
Михаил Митин, Дмитрий Соснин
Электромагнитный привод для газораспределительного клапана ДВС 55

СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
Евгений Кузнецов
Цифровые усилители мощности звуковой частоты серии STA50x фирмы STMicroelectronics 58

НА ВКЛАДКЕ:
Принципиальная электрическая схема сотового телефона «Siemens M55»
Схемы DVD-плеера «Сокол S-2412K»
Принципиальная электрическая схема ТВ шасси ШЦТ-732



В продаже электронная версия журналов «Ремонт & Сервис» на CD!

На четырех CD размещены электронные архивы за 1998-2005 г.г.
1-й диск — 1998-2001 г.г.
2-й диск — 2002-2003 г.г.
3-й диск — 2004 г.
4-й диск — 2005 г.

На оригинальных дисках в центре имеются надписи:
Лицензия МПТР серия ВАФ № 77-22 и журнал «Ремонт & Сервис»

Первая региональная сервисная конференция BBK Electronics: сервис на уровне мировых стандартов

ПЕРВАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ СЕРВИСНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ BBK ELECTRONICS

Компания BBK Electronics Corp., LTD. (China) и ООО «Сервисный центр BBK» выступили с новой инициативой и провели 17 ноября 2006 г. Первую региональную сервисную конференцию BBK Electronics. Ее тема — «Качественный сервис для покупателей продукции BBK» — оказалась настолько интересной, что на мероприятие, проходившее в московском «Арт-Отеле», съехались более 50 участников из 29 городов России, стран СНГ и ближнего зарубежья, а также представители средств массовой информации. Впервые для откровенного разговора, обсуждения проблем и обмена опытом в области сервисного сопровождения собрались вместе как руководители крупнейших сервисных центров, сервис-менеджеры ведущих дистрибьюторских и розничных компаний, так и руководители московского Представительства BBK Electronics и Сервисного центра BBK. Участников конференции приветствовал Чжан Хайтао, Первый секретарь Канцелярии по торгово-экономическим вопросам при посольстве КНР в РФ.

Рабочая часть сервисной конференции состояла из нескольких секций. Открывая конференцию, Дмитрий Лихачев, Генеральный директор ООО «Сервисный центр BBK», заявил: «Качественный сервис — это нечто большее, чем только безупречный ремонт сломавшегося изделия. В первую очередь, это взаимодействие и общение с конечным потребителем через сервисный центр. И это общение должно вызывать положительные эмоции, оставлять приятные воспоминания и способствовать созданию долгосрочных, доверительных отношений между потребителем и компанией-производителем».

«Мы уделяем ключевое внимание сервису нашей продукции, — заявил в своем программном докладе



Глава Представительства BBK Electronics Corp., LTD. в России и СНГ Павел Урсу

Павел Урсу, Глава Представительства BBK Electronics Corp., LTD. в России и странах СНГ. Это одно из приоритетных направлений в нашем бизнесе. Потребитель должен быть уверен, что, купив продукт марки BBK, он не остается один на один со своими проблемами — мы всегда готовы прийти на помощь, если потребуется. Наше кредо — сервис на уровне мировых стандартов». Павел Урсу подвел итоги работы: впервые были объявлены результаты деятельности за 9 месяцев 2006 года компании BBK Electronics в зоне действия российского Представительства. Кроме того, в своем докладе Павел Урсу описал структуру корпорации (China), рассказал об истории возникновения и развитии сервисной сети BBK Electronics.

Выступление Дмитрия Лихачева, Генерального директора ООО «СЦ BBK», было посвящено важнейшим вопросам сервисного бизнеса, подведению итогов и анонсированию планов работы с авторизованными сервисными центрами, способам усиления взаимной ответственности перед потребителем и совершенствованию системы оценки качества работы. В настоящее время в России, Беларуси, Украине, Казахстане, Латвии, Эстонии и Узбекистане функционируют 325 АСЦ. Только в России за период с января по сентябрь 2006 года все действующие на ее территории авторизованные сервисные центры отремонтировали более 79 тысяч изделий производства BBK Electronics, а выплаченная им компенсация за ремонтные работы составила 33 млн. 643 тыс. рублей. При этом средний срок отгрузки запчастей со склада компании-производителя за прошедшие полтора года сократился с 10 до 7 дней.

«Наша задача — сохранить положительную динамику улучшения качества поставки запасных частей, — отметил Дмитрий Лихачев. — Чтобы добиться этого, мы работаем над решением целого ряда задач: совершенствованием системы заказа запасных частей, ускорением их доставки в АСЦ (включая авиафрахт и оптимизацию логистики), внедрением системы опережающего заказа запчастей на новые модели продукции».



Участники конференции

Докладчик особо подчеркнул, что повышение качества сервиса является сегодня одной из приоритетных задач компании BBK Electronics. «Прежде всего, мы понимаем под этим безупречное исполнение всех процедур послепродажного обслуживания продукции, включая вежливое и доброжелательное обслуживание потребителя в сервисном центре, быструю и своевременную поставку запасных частей и выполнение ремонта в кратчайшие сроки, — отметил Дмитрий Лихачев. — Наш сервис начинается еще до поступления продукции в продажу. Большинство возникающих проблем мы решаем совместно с компанией-изготовителем на этапе производства продукта».

Интерес аудитории вызвало выступление Михаила Крундышева, заместителя Главы Представительства BBK Electronics Corp., LTD. в России и странах СНГ. Он рассказал о текущем положении дел на рынке потребительской электроники и о том, какая продукция, по его мнению, будет востребована в ближайшее время. Значительная часть презентации была посвящена новым продуктам, которые компания намерена представить на рынках России, стран СНГ и Балтии в 2007 году, причем с большинством новинок можно было ознакомиться в конференц-зале. «Мы уверены, что успешное выполнение намеченного плана создаст нам серьезные конкурентные преимущества, а следовательно, позволит укрепить наши позиции на российском рынке и организовать еще более успешную реализацию поставок продукции BBK на рынки России, стран СНГ и Балтии» — отметил М. Крундышев.

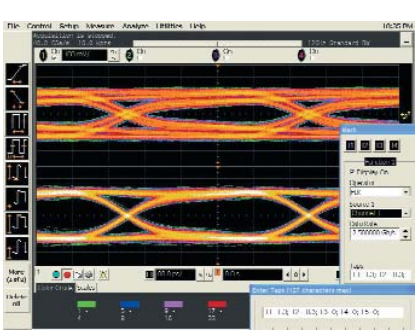
Заключительная часть конференции была организована в формате круглого стола. Свои пожелания и замечания о работе СЦ BBK и развитии сервиса продукции BBK высказали: руководитель московского сервисного центра «Интеррадиоприбор» Андрей Беркенблит, руководитель саратовского сервисного центра «Скарт» Юрий Тарасов, руководитель сервисного центра компании «Евросеть» Станислав Горшенин. Участники подчеркнули необходимость взвешенного подхода к созданию системы оценки качества работы сервисных центров и ее практической реализации.

«Сервисные центры высоко ценят открытую политику, проводимую компанией BBK Electronics в отношении своих партнеров, — заявил Сергей Тышковский, генеральный директор ООО «ТЦ Талион-Сервис», выступая от имени участников конференции. — Работая в условиях взаимной заинтересованности и оптимизируя наши бизнес-процессы, мы сможем сделать их проще, понятнее и быстрее, станем ближе и доступнее для клиента и, в конечном счете, сможем предоставить ему то, что он ждет от нас — качественный, надежный и доступный сервис на уровне мировых стандартов». Органичным продолжением мероприятия стало выступление известных артистов в сочетании с дегустацией китайских национальных блюд и чайной церемонией в лучших традициях Китая. Большинство участников конференции отметили необходимость проводить такие встречи регулярно. Это предложение было принято. Следующая сервисная конференция состоится в 2008 году.

Agilent Technologies и Mathworks встроили в осциллографы серии Infiniium программу MATLAB

Agilent Technologies

Agilent Technologies выпустил новую опцию для осциллографов серии Infiniium — N5430A, позволяющую создавать собственные функции для нестандартных измерений. Agilent разработал ее совместно с компанией MathWorks, для того, чтобы стало возможным создавать свои собственные математические и аналитические функции в программной среде MATLAB®, а затем, в режиме реального времени запускать их на экране осциллографа, как любую другую стандартную заводскую функцию осциллографа.



Заданная пользователем функция для Agilent Infiniium содержит два компонента: функция пользовательского анализа, разработанная в MATLAB и графический пользовательский интерфейс, чтобы можно было в меню осциллографа задавать параметры измерения. Функция задается в MATLAB и определяет, какой именно анализ данных нужно осуществлять, например, выравнивание или цифровую фильтрацию. Пользователи могут производить дальнейший анализ данных, применяя эту функцию совместно с другими популярными программными пакетами для осциллографов Infiniium, таких как Agilent N5400A EZJIT Plus или ПО анализа последовательных данных E2688A. Так как доступ к MATLAB возможен из осциллографа, появляется возможность в интерактивном режиме анализировать и визуализировать результаты в среде MATLAB, настраивать и управлять приборами, а также генерировать отчеты.

«При разработке или верификации сложных разработок пользователям осциллографов часто требуется осуществить какие-то измерения, специфичные именно для данного приложения и не входящие в набор стандартных, встроенных в прибор функций», — заявил Ричард Ройнер, вице-президент по маркетингу компании MathWorks. «Интеграция MATLAB в осциллографы Infiniium позволяет инженерам по разработке и тестированию решить эту проблему».

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. *Насколько целесообразно включать в выдаваемые потребителям гарантийные талоны положение о том, что «для товаров, требующих специального подключения, гарантийный талон действителен при подключении в соответствии с требованиями изготовителя»?*

Ответ. Данную фразу из гарантийного талона можно понимать так, что если товар, требующий специального подключения, не будет подключен в соответствии с требованиями изготовителя, то тогда на этот товар гарантия качества распространяться не будет.

В соответствии с п. 52 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (далее Правила), обязанность осуществления сборки и (или) установки (подключения) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документации, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается, возлагается на продавца или организацию, выполняющую функции продавца по договору с ним (иначе это уполномоченная продавцом организация, уполномоченный продавцом индивидуальный предприниматель).

Если самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) покупателем технически сложного товара допускается, но при сборке и (или) установке (подключении) в соответствии с требованиями стандартов или решением изготовителя необходимо соблюдение определенных правил (правил безопасного и эффективного использования), то изготовитель обязан указать эти правила в прилагаемой к товару документации, на этикетке, маркировкой или иным способом.

Сама по себе сборка и (или) подключение (установка) товара с нарушением установленных норм и правил не может служить основанием для освобождения продавца (изготовителя) или уполномоченной продавцом (изготовителем) организации (индивидуального предпринимателя) либо импортера от гарантийных обязательств. Поэтому в рассматриваемом случае продавец (равно как и другой обязанный в силу закона хозяйствующий субъект) может быть освобожден от ответственности только за конкретные недостатки товара, возникшие после передачи товара потребителю, и только если докажет, что причиной их возникновения стала самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) товара (если совершение указанных действий самостоятельно потребителем не допускается) или нарушение потребителем установленных изготовителем правил сборки и (или) подключения (установки) товара (согласно абзацу 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ).

Поэтому включать в выдаваемые потребителям гарантийные талоны положение о том, что «для товаров, требующих специального подключения, гарантийный талон действителен при подключении в соответствии с требованиями изготовителя» нецелесообразно.

В. *В фирменном гарантийном талоне одной из известных компаний, осуществляющей продажу бытовой техники, ее гарантийный и другие виды ремонта, указано, что «при отсутствии в талоне даты продажи гарантийный срок исчисляется с момента изготовления изделия». Насколько законно данное положение этого гарантийного талона?*

О. Гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи (п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 1 ст. 471 Гражданского кодекса РФ).

Согласно ст. 60 Гражданско-процессуального кодекса РФ определенными средствами доказывания могут подтверждаться только определенные законом обстоятельства и только в предусмотренных законом случаях.

Законодательство о защите прав потребителей не ограничивает потребителя в возможности выбора доказательств даты продажи товара (равно как и передачи товара потребителю). Дата начала исчисления гарантийного срока может быть установлена не только при наличии в талоне записи о дате продажи, но и любыми другими доказательствами (объяснениями сторон обязательства и третьих лиц, показаниями свидетелей, письменными и вещественными доказательствами, аудио- и видеозаписями, заключениями экспертов), в том числе кассовым или товарным чеком.

Если день передачи товара потребителю никакими доказательствами установить невозможно, то гарантийный срок исчисляется со дня изготовления товара (абз. 1 п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Таким образом, в рассматриваемой ситуации гарантийный срок на изделие будет исчисляться с момента его изготовления, только если дату передачи товара потребителю не удастся установить или подтвердить какими-либо доказательствами (доказательством).

В связи с изложенным, указанное в вопросе положение гарантийного талона ограничивает права потребителя и в силу абз. 1 п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» является недействительным и, соответственно, незаконным.

В. *В гарантийном талоне, выдаваемом магазином гражданам при продаже бытовой техники, определены случаи, при которых гарантийное обслуживание не производится, в том числе в случаях утраты покупателем гарантийного талона; ремонта неуполномоченными на это лицами, его разборки и других не предусмотренных инструкцией вмешательств. Правомерны ли данные положения гарантийного талона?*

О. Указанные положения не соответствуют п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ и абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», так как устанавливают не предусмотренные данными законодательными актами основания освобождения от гарантийных обязательств продавца (изготовителя, импортера, уполномоченной продавцом (изготовителем) организации (индивидуального предпринимателя)).

В свою очередь, возможность устранения недостатков товара самим потребителем или любым третьим лицом (которое предполагает вмешательство в

него) предусмотрено абз. 2 п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и не может быть ограничено договором. В тоже время, продавец (изготовитель, импортер, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация (индивидуальный предприниматель)) освобождается от ответственности за соответствующие недостатки товара, если докажет, что они возникли вследствие неправильного осуществления ремонта потребителем или третьим лицом либо иных действий третьих лиц.

Абзац 1 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» также предусматривает, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Таким образом, указанные положения гарантийного талона также не соответствуют абз. 2 п. 1 ст. 18 и абз. 1 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В. *В гарантийном талоне указано, что «Гарантийное обслуживание не производится в случаях ... механических повреждений, следов воздействия химических веществ и при неправильном пользовании расходными материалами; включения изделия в сеть с недопустимыми параметрами; использования изделия в целях, для которых оно не предназначено». Целесообразно ли включать такие положения в гарантийные талоны и прочие прилагаемые к товарам документы? Насколько необходимо включать данные положения в гарантийные талоны?*

О. Механические повреждения, следы воздействия химических веществ, неправильное использование расходных материалов, включение изделия в сеть с недопустимыми параметрами, а также использование изделия в целях, для которых оно не предназначено, по сути, является нарушением правил использования, транспортировки товара или следствием такого нарушения либо результатом действий третьих лиц.

Как известно, продавец (изготовитель, импортер, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация (индивидуальный предприниматель)) не отвечают за недостатки, возникшие после передачи товара потребителю вследствие, в частности, нарушения им правил использования, хранения и транспортировки товара, а также действий третьих лиц (п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поэтому данные положения могут присутствовать в гарантийном талоне лишь для обращения внимания потребителя на необходимость воздержания от определенных действий и нарушения правил использования, хранения и транспортировки товара. Одновременно целесообразно подчеркнуть, что продавец (изготовитель, импортер, уполномоченная продавцом (изготовителем) организация (индивидуальный предприниматель)) может быть освобожден от ответственности за механические повреждения, произошедшие только после передачи товара потребителю, и за следы воздействия химических веществ, возникшие вследствие воздействия, произошедшего после передачи товара потребителю.

В. *Общество с ограниченной ответственностью при продаже бытовой техники выдает покупателям собственные гарантийные талоны. Покупатель при покупке телевизора в магазине стал требовать, чтобы талон заверили печатью общества с ограниченной ответственностью — розничного продавца этого изделия. При этом он заявил, что является юристом и ему известно, что по Закону «Об обществах с ограниченной ответственностью» все общества с ограниченной ответственностью должны иметь печать. Администратор магазина объяснила гражданину, что у магазина есть круглая печать, но на гарантийные талоны они ее не ставят, и отказала в удовлетворении его просьбы. Должна ли организация, являющаяся обществом с ограниченной ответственностью, проставлять на своих гарантийных талонах печать?*

О. Действительно, согласно п. 5 ст. 2 Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» общество с ограниченной ответственностью должно иметь круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке и указание на место нахождения общества.

Вместе с тем, нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрено обязательное скрепление (заверение) гарантийных талонов печатью какого-либо хозяйствующего субъекта или проставление на них печати хозяйствующим субъектом, от которого этот документ исходит.

Поэтому общество с ограниченной ответственностью может заверять выдаваемые им гарантийные талоны по своему усмотрению.

В. *Индивидуальный предприниматель оформляет продажу легковых автомобилей розничным покупателям письменным договором купли-продажи. При этом предприниматель не ставит в договоре круглую печать. Законно ли это?*

О. Действующее законодательство не обязывает индивидуальных предпринимателей, в отличие от организаций большинства организационно-правовых форм и видов, в обязательном порядке иметь свою печать. Однако, если индивидуальный предприниматель совершает сделки или оформляет другие документы, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации или соглашением сторон должны скрепляться (заверяться) его печатью, то в этом случае индивидуальный предприниматель должен иметь печать.

Дополнительные требования, которым должна соответствовать форма сделки, в том числе являющаяся договором (совершение на бланке определенной формы, скрепление печатью и т.п.), могут устанавливаться законом, иными правовыми актами или соглашением сторон (п. 1 ст. 160 Гражданского кодекса РФ).

Нормативными правовыми актами не предусмотрено обязательное заверение договоров купли-продажи печатями его сторон.

Поэтому индивидуальный предприниматель в данном случае обязан скрепить договор купли-продажи автомобиля своей печатью только, если это предусмотрено соглашением с соответствующим покупателем. Такое соглашение может иметь место как в письменной (например, в самом договоре купли-продажи) так и в устной форме.

В. *В инструкции по эксплуатации, прилагаемой к технически сложным товарам одной из иностранных марок, указано следующее: «Если купленное Вами изделие требует специальной установки и подключения, Вы можете обратиться в уполномоченную организацию, специализирующуюся на оказании такого рода платных услуг. При этом требуйте наличия соответствующих разрешительных документов (лицензий, сертификатов и т.п.)». Какое*

значение имеет это положение инструкции по эксплуатации?

О. В соответствии с п. 52 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (далее — Правила), обязанность осуществления сборки и (или) установки (подключения) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документации, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается, возлагается на продавца или организацию, выполняющую функции продавца по договору с ним (иначе это уполномоченная продавцом организация, уполномоченный продавцом индивидуальный предприниматель).

Таким образом, если самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) технически сложного товара покупателем у него на дому не допускается стандартами или изготовителем, то на изготовителе лежит обязанность довести соответствующую информацию до потребителя в документации, прилагаемой к товару, на этикетке, маркировкой или иным способом. Если самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) покупателем технически сложного товара допускается, но при сборке и (или) установке (подключении) в соответствии с требованиями стандартов или решением изготовителя необходимо соблюдение определенных правил (правил безопасного и эффективного использования), то изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом. Из данного же положения инструкции по эксплуатации не понятно, допускается ли самостоятельная сборка и (или) установка (подключение) товара покупателем и необходимо ли соблюдение определенных правил при сборке и (или) установке (подключении) этого товара.

Рассматривая второе предложение данного положения стоит отметить, что наличие у хозяйствующего субъекта лицензии на осуществление определенного вида деятельности и (или) сертификата на выполняемые работы (оказываемые услуги) обязательно только в случаях, предусмотренных законодательством. Таким образом, потребитель вправе требовать предоставления информации о разрешительных документах (лицензиях, сертификатах и т.п.), имеющихся у хозяйствующего субъекта, только если их наличие обязательно в соответствии с законодательством.

С учетом сказанного, данное положение инструкции по эксплуатации в системе действующего правового регулирования практического значения фактически не имеет.

В. *В документации, прилагаемой к бытовой газовой плите, указано, что не допускается ее самостоятельная установка и подключение покупателем. Кроме того указано, что «гарантийный срок и срок службы товара исчисляются со дня передачи товара потребителю». Правомерно ли данное положение документации, прилагаемой к этому товару?*

О. Согласно пунктам 1, 2 ст. 471 Гражданского кодекса РФ и п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантийный срок по общему правилу исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором.

Исключение из общего правила предусмотрено законом в частности в том случае, если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в том числе в случае, если товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, но она не произведена), то гарантийный срок не течет до устранения продавцом соответствующих обстоятельств (согласно абз. 2 п. 2 ст. 471 Гражданского кодекса РФ и абз. 3 п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии с п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором (документацией, прилагаемой к товару его изготовителем). При этом, если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в том числе в случае, если товар нуждается в специальной установке, подключении или сборки, но она не произведена), то данное правило также действует, в отличие от аналогичного случая с гарантийным сроком.

Таким образом, в данном случае положение прилагаемой к бытовой газовой плите документации о том, что «гарантийный срок и срок службы товара исчисляются со дня передачи товара потребителю», правомерно только в отношении исчисления срока службы, но не согласуется с положениями Гражданского кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей» в части порядка исчисления гарантийного срока.

В. *В гарантийном талоне, прилагаемом к товарам одной из известных марок представительством изготовителя, указано, что периодическое обслуживание товара, в том числе чистка аудио- и видеоголовок, замена батареек, аккумуляторов и фильтров, производится по желанию потребителя и за дополнительную плату. Насколько целесообразно включать такое положение в гарантийный талон или договор с потребителем?*

О. Из данного положения можно сделать вывод, что изготовитель не несет ответственности за недостатки отдельных комплектующих товара (в том числе батареек, аккумуляторов), в том числе возникшие в течение гарантийного срока.

В то же время, разумно полагать, что если изготовителем не установлен гарантийный срок на отдельные комплектующие изделия или составные части товара, то указанное условие должно быть прямо определено в документации, прилагаемой им к товару, и соответствующие комплектующие изделия и составные части товара должны быть поименованы исчерпывающим образом. В противном случае изготовитель несет гарантийные обязательства в отношении товара без каких-либо исключений по комплектующим изделиям и составным частям, либо будут иметь место признаки нарушения изготовителем и продавцом права потребителя на информацию о товаре, обеспечивающую возможность его правильного выбора (статьи 8, 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Поэтому в таком виде подобные положения в прилагаемую к товару документацию или договор с потребителем включать не целесообразно, поскольку это может, по крайней мере, увеличить количество споров между соответствующим хозяйствующим субъектом (или хозяйствующими субъектами) и потребителями. ■