ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ЖУРНАЛ
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ
2008 №11(122)

РЕМОНТ & СЕРВИС
электронной техники

www.remserv.ru

GEFESD

Антистатическая промышленная мебель

Комплексное оснащение монтажных участков в радиоэлектронной промышленности. Изготовление промышленной мебели по индивидуальным заказам.

197349, Санкт-Петербург, ул. Автобусная 3
тел./ факс: +7 (812) 301-7862, 302-04-96, 302-29-77
e-mail: gefesd@gefesd.ru
www.gefesd.ru



На вкладке: Схемы цифровой камеры «SAMSUNG DIGIMAX S500»

2008 № 11(122)

Ремонт & электронной техники Сервис

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: **8 (499) 795-73-26**

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:
8 (499) 795-73-26
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 выходит при поддержке Российского и Московского фондов защиты прав потребителей

Подписано к печати 24.10.08.
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 № 1904

ISSN 1993-5935

© «Ремонт & Сервис», №11 (122), 2008

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

Состояние и развитие услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов в г. Москве 2

Вопросы локализации, тестирования и сервисного обслуживания мобильных телефонов LG в странах СНГ и Балтии 4

БУДНИ СЕРВИСА

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

ТЕЛЕВИЗИОННАЯ ТЕХНИКА

Руслан Корниенко
Регулировка ТВ шасси S16B фирмы SAMSUNG в сервисном режиме 10

Николай Елагин
ЖК телевизоры POLAR на шасси SLT-020/021/022. Сервисный режим, регулировка и типовые неисправности (часть 1) 14

ВИДЕОТЕХНИКА

Юрий Петропавловский
Цифровая видеозапись в формате DV. Устройство и ремонт видеокамер miniDV «Sony DCR-PC2E, PC3/PC3E» 24

ТЕЛЕФОНИЯ

Антон Печеровый
Инженерное программирование смартфонов на аппаратной платформе HTC Typhoon 32

БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

Максим Новоселов
Электронные модули EVO-II стиральных машин ARISTON и INDESIT с коллекторными приводными моторами 43

Заказные коды электронных модулей для стиральных машин, а также бытовых холодильников и морозильников ARDO 53

ИЗМЕРИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА. ОБОРУДОВАНИЕ

Василий Федоров
Ремонт бытовой техники с неисправным ЭСППЗУ 56

СИЛОВАЯ ЭЛЕКТРОНИКА

Новые DC/DC-регуляторы напряжения серии IR380x 59

MAX15022 — два понижающих DC/DC-стабилизатора и два контроллера LDO-стабилизаторов в одном корпусе 61

НА ВКЛАДКЕ: Схемы цифровой камеры «SAMSUNG DIGIMAX S500»

Состояние и развитие услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов в г. Москве

Услуги по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов в настоящее время в столице осуществляют **около 450** предприятий с общей численностью работающих более 4 тыс. человек.

Сеть таких предприятий развивается: если на январь 1998 г. было 289 предприятий, в начале 2002 г. уже 360 предприятий, а на январь 2008 г. — 442.

Роль этих услуг с каждым годом возрастает, так как постоянно расширяется ассортимент бытовой техники, находящейся в эксплуатации у населения: от обычного утюга и чайника до сложнейших компьютеров, плазменных панелей, цифровых видеокамер, мобильных телефонов. Все это прочно вошло в наш быт и требует квалифицированного обслуживания и ремонта.

Разнообразный ассортимент и техническая сложность бытовых машин и приборов требует от предприятий бытового обслуживания самых современных подходов к их ремонту: новейших диагностических приборов, инструментов, компьютерных технологий.

В сложившихся условиях наиболее эффективно работают крупные сервисные центры и сетевые структуры, имеющие техническую базу для ремонта всего широчайшего спектра бытовой техники.

Прежде всего это сервисные центры при крупных торговых предприятиях и фирмах — так называемые дилерские сервисные центры. Они осуществляют бесплатный гарантийный ремонт, текущий ремонт и обслуживание, установку, подключение бытовой техники, приобретенной в сети их магазинов.

Такие предприятия, как правило, оснащены современной контрольно-измерительной аппаратурой, оборудованием и инструментом, обеспечены технической документацией и транспортом для доставки техники на дом владельца. Они имеют прямые договора с фирмами производителями, что позволяет им получать необходимые запчасти в наиболее короткие сроки.

Не менее значимы на рынке услуг по ремонту бытовой техники и авторизованные сервисные центры. Эти предприятия заключают договоры с зарубежными изготовителями и осуществляют гарантийный ремонт и техническое обслуживание бытовой техники, выпускаемой определенными фирмами производителями. По такой схеме работает большая часть технических центров.

В настоящее время сервисный центр, как правило, обслуживает бытовую технику 10-40 торговых марок.

Современные технические центры, в основном, имеют свой транспортный парк, и большая часть работ по ремонту крупногабаритной техники производится на дому.

Безвозвратно ушли в прошлое времена, когда для ремонта телевизора или стиральной машины необходимо было вести их в мастерскую, зачастую расположенную в противоположном конце Москвы.

Московские предприятия по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов принимают активное участие в городских мероприятиях и программах.

Так, в целях усиления социальной направленности оказания бытовых услуг в 2005 году **внедрена система аккредитации социальных предприятий бытового обслуживания.**



Л.А. Коржнева,
Заместитель руководителя
Департамента потребительского рынка
и услуг города Москвы

К настоящему времени более 50 предприятий по ремонту и техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов аккредитованы с присвоением статуса «Социальное предприятие бытового обслуживания» и осуществляют льготное обслуживание малообеспеченных категорий граждан, ветеранов и инвалидов ВОВ со скидкой 15-20%.

Кроме того, 48 предприятий включено в систему работы с использованием «Социальной карты москвича».

Всего более 160 предприятий оказывают льготные услуги малоимущим гражданам на благотворительной основе.

В целях повышения качества бытовых услуг, обеспечения определенного соответствия между уровнем цен и уровнем обслуживания,

в 2005 году в Москве внедрена **Региональная система добровольной сертификации бытовых услуг и систем качества в сфере оказания бытовых услуг.**

К настоящему времени имеют сертификаты Региональной системы добровольной сертификации 8 предприятий по ремонту бытовой техники: ООО «БСХ Бытовая техника», ООО «ФанСК», ИП «Кудряшов А.И.», ООО «Тридис» и др.

В Москве ежегодно продается свыше миллиона телевизоров, более 200 тысяч холодильников, примерно столько же стиральных машин и другой техники. 95% от реализуемых в торговле бытовой техники составляет продукция импортного производства.

Такая «интервенция» на московский рынок поставила предприятия бытового обслуживания в прямую зависимость от зарубежных фирм-производителей, что создает значительные трудности при обслуживании техники.

Огромной проблемой, вызывающей нарекания населения, являются длительные сроки поставки запасных частей для ремонта бытовой техники. Технические центры регулярно пополняют запасы часто востребованных, ходовых запчастей. Но закупить для каждой обслуживаемой модели весь ассортимент запчастей, ряд из которых окажется неликвидным, не под силу ни одному техническому центру.

Уполномоченные организации фирм-производителей на складах в г. Москве не укомплектованы всеми требуемыми запчастями. Это приводит к необходимости доставки их от зарубежного производителя с достаточно длительным сроком ожидания, вызванным, в основном, таможенными процедурами.

Производители устанавливают низкий уровень оплаты за гарантийный ремонт техники. Обслуживание ряда марок бытовой техники в гарантийный период оказывается нерентабельным и не позволяет развиваться ремонтным предприятиям.

Производители техники уходят и от решения вопроса о предоставлении подменного фонда (аналогичного бытового прибора) на время проведения ремонта, что предусмотрено Российским законодательством.

Эти вопросы могут быть решены на федеральном уровне посредством разработки единого порядка гарантийного ремонта и технического обслуживания бытовой техники в Российской Федерации.

Ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов — важная, но далеко не единственная составная часть одной из важнейших сфер городского хозяйства — бытового обслуживания населения. Сегодня просто невозможно представить нашу жизнь без сферы бытовых услуг.

В последние годы Правительством Москвы принят ряд распорядительных документов, направленных на развитие бытового обслуживания, в их числе основополагающие, определяющие перспективы развития отрасли:

- от 12.04.2005 № 200-ПП «Об основных направлениях развития бытового обслуживания населения в городе Москве до 2008 года»;
- от 29.08.2006 № 647-1111 «О Городской целевой программе развития потребительского рынка и услуг города Москвы на 2007-2009 гг.».

Этими документами утверждена система мер, направленных на:

- развитие сети предприятий бытового обслуживания, обеспечение «шаговой доступности» бытовых услуг;
- усиление социальной направленности работы предприятий бытового обслуживания населения, создание условий для обеспечения ценовой доступности бытовых услуг;
- повышение уровня обслуживания и качества предоставляемых услуг.

Намеченные меры дают свои результаты: в последние годы сфера бытовых услуг развивается достаточно интенсивно. Если за 2002-2006 гг. было введено 2200 предприятий бытового обслуживания, то в 2007-1129, в первом полугодии 2008 года открыто уже 769 предприятий.

Сегодня все городские резервы используются для решения этой задачи.

1. Для действующих малых предприятий бытового обслуживания установлена минимальная ставка арендной платы, которая в настоящее время составляет 1000 руб. за 1 м^2 в год (для сравнения — на аукционах по реализации прав аренды под бытовое обслуживание ставка арендной платы составляет 6,0-15,0 и более тыс. руб. в год).

2. В целях обеспечения доступности выставляемых на аукционы помещений, Департаментом проведена большая работа в этом направлении.

Прежде всего нами предложено обеспечить приоритетное выделение помещений под сферу бытовых услуг и проводить реализацию прав аренды на нежилые помещения на специализированных конкурсах и выставлять на конкурсы помещения, приспособленные под цели их использования (с присоединенными энергомощностями, приточно-вытяжной вентиляцией, соответствующей отделкой помещений, наличием подъездных путей и др.).

Наши предложения, в основном, учтены Департаментом имущества города Москвы в проекте постановления «Об основных направлениях политики Правительства Москвы в области арендных отношений по объектам нежилого фонда, находящимся в собственности города Москвы на 2009-2011 гг.», который в настоящее время проходит процесс согласований.

Постановлением Правительства Москвы от 18.12.2007 № 1092-ПП внесены изменения в постановление Правительства Москвы «О порядке присоединения к электрическим сетям строящихся и реконструируемых объектов на территории Москвы»: предприятиям сферы бытовых услуг будут предоставляться субсидии из средств Комплексной целевой программы развития и поддержки малого предпринимательства в городе Москве на 2007-2009 гг. в размере 30% от общей суммы договора о присоединении электропринимающих устройств.

В 2007 году нашел окончательное решение вопрос **бесплатного размещения на фасадах домов информации предприятий бытового обслуживания, расположенных в подвалах, полуподвалах, во дворах:** постановлением правительства Москвы от 16.10.2007 №900-ПП внесены соответствующие изменения в Правила установки и размещения рекламы.

Разрешена бесплатная установка на зданиях указателей в виде световых коробов с площадью информационного поля не более 2 м^2 и бесплатная установка временных объектов — выносных щитовых конструкций (штендеров) с обязательной информацией.

Комплексной целевой программой развития и поддержки малого предпринимательства в городе Москве на 2007-2009 гг. предусмотрена преимущественная поддержка малого предпринимательства сферы бытовых услуг.

В рамках этой программы утверждено «Положение о финансировании мероприятий по развитию и поддержке малого предпринимательства в городе Москве». Положением определены условия и порядок предоставления средств бюджета на финансирование проектов по развитию и поддержке предпринимательства, в том числе: на финансирование проектов начинающих предпринимателей, компенсацию процентной ставки по кредитам субъектов малого предпринимательства, компенсации затрат по договорам финансовой аренды и другие цели.

Финансирование проектов, реализуемых в рамках мероприятий по развитию и поддержке малого предпринимательства, осуществляется на конкурсной основе.

В настоящее время Департаментом имущества города Москвы совместно с Департаментом потребительского рынка и услуг города Москвы проводятся работы по подготовке выездного специализированного аукциона в Департаменте потребительского рынка и услуг города Москвы по реализации прав аренды на помещения для организации в них предприятий бытового обслуживания. ■

Вопросы локализации, тестирования и сервисного обслуживания мобильных телефонов LG в странах СНГ и Балтии

В начале октября этого года в рамках медиа-клуба компания LG Electronics провела мероприятие на тему «Локализация, тестирование и сервисное обслуживание мобильных телефонов LG в странах СНГ и Балтии». Представители СМИ присутствовали на лекции-семинаре в офисе компании, а также посетили фирменный GSM сервис-центр LG.

Успешность продукции компании LG Electronics на рынке обусловлена тремя составляющими: разработкой технологий, тестированием продукции и постпродажным обслуживанием. Все эти направления тесно взаимосвязаны друг с другом. В ходе проведенного мероприятия они были подробно рассмотрены.

Разработка

LG Electronics — одна из первых среди корейских компаний, которая создала собственный исследовательский центр для разработки технологий и решений, используемых в конечных продуктах компании. Сегодня исследовательские центры LG находятся по всему миру. В 1997 году в Санкт-Петербурге была открыта исследовательская лаборатория, которая впоследствии выросла в полноценный центр разработки и тестирования программного обеспечения. Основное направление его деятельности — разработка программных решений для Mobile Communications и других подразделений компаний. В настоящий момент в исследовательском центре работает более 300 человек.

Центр разработки и тестирования программного обеспечения разрабатывает для Mobile Communications не только приложения и операционные системы, но и занимается адаптацией моделей для локальных рынков стран СНГ и Балтии. Задачи, решаемые центром, включают в себя следующие направления: локализацию и тестирование, автоматизацию тестирования и отладки, разработку пользовательского интерфейса, графической платформы и игр, моделирование антенн и акустики, решения безопасности.



Ильдар Аманулин, руководитель тестовой группы по мобильным телефонам

Тестирование телефонов

Одно из подразделений центра разработки и тестирования программного обеспечения, расположенное в Москве, занимается ис-

ключительно тестированием мобильных телефонов и проверкой пользовательской документации, а также сопутствующего программного обеспечения.

Создание и развитие каждой модели мобильного телефона включает в себя следующие этапы:

- анализ рынка;
- определение дизайна, спецификаций и чипсета;
- непосредственное создание продукта;
- тестирование;
- запуск;
- постпродажное сопровождение.

Тестирование телефона осуществляется как сеульским центром разработки (аппаратная часть), так и российскими подразделениями (вопросы совместимости и программная часть). План тестирования телефонов составляется на основе Product Road Map на полгода.

При выводе на российский рынок мобильных телефонов они могут выпускаться в следующих версиях: базовая модель, которая делает первый шаг именно в России, странах СНГ и Балтии, и адаптированная под страну модель, ранее доступная на других рынках. Для процесса тестирования разница между этими моделями значительна. В первом случае проверка занимает 2-3 месяца, во втором — не более одного.

В процессе разработки конкретной модели мобильного телефона создается несколько его последовательных вариантов:

Design Verification — образцы для тестирования аппаратной части и, частично, программного обеспечения;

Product Validation (PV) — образцы для тестирования программного обеспечения (для проверки общего функционала и пользовательского интерфейса);

Product Qualification — образцы для тестирования качества работы устройства в нормальных условиях эксплуатации;

Mass Production — окончательная коммерческая версия устройства.

Процесс тестирования разбит на несколько этапов.

На начальном этапе тестирования основной задачей является об-



наружение максимального количества ошибок — 85 % критических проблем обнаруживаются именно на этом этапе. Выявленные недочеты устраняются в центре разработки.

На втором этапе тестирования устраняется 100% так называемых проблем класса «A» — ошибок, приводящих приложение в нерабочее состояние, в результате которого дальнейшая работа с системой, ее частью или ключевыми функциями становится невозможна. После второго этапа тестовые образцы аппаратов PV предоставляются для ознакомления профильным изданиям или заинтересованным лицам.

На третьем этапе тестирования устраняются 100% менее значимых проблем классов «B» (если часть основной логики работает некорректно, если ошибка не критична или есть возможность для работы, используя другие входные точки) и «C» (если выявлены очевидные проблемы пользовательского интерфейса, не нарушающие общую логику функционала, также проблемы, малозаметные средствами пользовательского интерфейса или же проблемы, не оказывающие никакого влияния на общее качество продукта). После третьего этапа проверяется работоспособность телефона в сетях локальных провайдеров связи, совместимость настроек и др.

На любом из этих этапов модель телефона может быть забракована или отправлена на модернизацию. Таким образом, после перечисленных этапов тестирования на рынок выходит продукт, полностью соответствующий определению «качественный».

Постпродажное сопровождение

Для обеспечения качественного обслуживания клиентов, кроме партнерских авторизованных сервисных центров (АСЦ), компанией LG в 2004 году был организован собственный центральный сервисный центр в г. Москве (в районе Площади Победы). Любое обращение клиента в этом центре фиксируется в так называемом Incident Report, который анализируется специалистами, сопровождающими продукты на рынке.

Этот сервисный центр тесно взаимодействует с центрами разработки. Воспроизведенные в лаборатории центрального сервисного центра возможные ошибки исправляются в течение шести рабочих дней, необходимых для коррекции программного обеспечения телефонов.

Что же касается партнерских АСЦ, то они работают в соответствии с едиными стандартами и требованиями компании LG. Эти АСЦ проходят постоянный контроль качества выполненных работ и услуг, а инженеры партнерских центров проходят обучение в Москве. Для удобства пользователей существует Служба поддержки клиентов по телефону 80800-200-76-76, благодаря которой отклики и пожелания о работе всех сервисных центров собираются в общей базе данных. ■

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Копирование, тиражирование и размещение данных материалов на Web-сайтах без письменного разрешения редакции преследуется в административном и уголовном порядке в соответствии с Законом РФ.

Вопрос. *Может ли официальный автомобильный дилер, будучи розничным продавцом автомобилей, устанавливать какие-либо нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта реализуемых им транспортных средств в договоре или в каких-либо своих локальных актах (положениях, регламентах и пр.)?*

Ответ. Нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств по своей сути являются частью правил эффективного и безопасного использования соответствующих транспортных средств как товаров.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) потребитель имеет право на безопасность товара, обязанность обеспечения которой в течение определенного Законом срока лежит на изготовителе.

Если для безопасности использования товара, его хранения и транспортировки необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель товара обязан, исходя из конструктивных особенностей, установить правила и условия безопасного использования соответствующего товара, его хранения и транспортировки.

Изготовитель указывает соответствующие правила в сопроводительной документации на товар (руководство по эксплуатации, инструкция по эксплуатации, сервисная книжка, гарантийная книжка, пр.) или иным способом.

Устанавливаемые изготовителями правила использования (в том числе нормы, правила и процедуры технического обслуживания, ремонта и утилизации товара), хранения, транспортировки и утилизации товаров, по своей природе правовыми нормами не являются и обычно относятся к технико-правовым нормам, в связи с чем они не могут быть предметом договора или соглашения.

Таким образом, правила и условия безопасного и эффективного использования, хранения и транспортировки товара не могут быть установлены хозяйствующим субъектом, не являющимся изготовителем товара, в том числе продавцом.

Федеральный закон от 10.12.1995 № 196 «О безопасности дорожного движения», в п. 2 ст. 18, в свою очередь, также устанавливает, что нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств устанавливаются заводами-изготовителями транспортных средств с учетом условий их эксплуатации.

Поэтому официальный автомобильный дилер, будучи розничным продавцом автомобилей, никакие нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта реализуемых им транспортных средств устанавливать не вправе, в т.ч. в договоре и в своих локальных актах.

В. *Продавец в договоре розничной купли-продажи установил на автомобиль гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установлен изготовителем. Насколько это соответствует Закону о правах потребителей?*

О. С января 2005 года розничные продавцы товаров потребителям не вправе не только устанавливать на товар меньший гарантийный срок, чем установлен изготовителем, но и вообще не вправе его устанавливать, если он уже установлен изготовителем соответствующего товара.

Согласно п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан удовлетворять требования потребителя, установленные статьей 18 Закона, в случае обнаружения в товаре недостатка в течение гарантийного срока, установленного не только им самим, но и изготовителем.

Указанное в вопросе условие гарантийных обязательств полностью не соответствует п. 7 ст. 5 Закона. В рассматриваемой ситуации продавец вправе, согласно абзацам 2, 3 п. 7 ст. 5 Закона, принять на себя дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (так называемое «дополнительное обязательство»).

В. *Законны ли условия договора и приложенной изготовителем к товару документации о том, что продавец и изготовитель отвечают только за те выявленные потребителем в течение гарантийного срока недостатки товара, которые вызваны виной изготовителя, в том числе при использовании им некачественных материалов или нарушением технологии производства, брака материала или производственного дефекта?*

О. Действительно, лицо, не исполнившее гражданско-правовые обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности). Однако данное общее правило действует, если законом или договором не предусмотрены иные основания ответственности (п. 1 ст. 401 Гражданского кодекса РФ).

Исключение, в частности, предусмотрено абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ.

Согласно указанным положениям, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), отвечает за любые выявленные в течение гарантийного срока недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи

товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Таким образом, указанное в вопросе условие гарантийных обязательств незаконно.

В. *Может ли выполнение продавцом и изготовителем автомобиля гарантийных обязательств обуславливаться установкой на него дополнительного оборудования (охранных устройств, аудиотехники и т. п.), осуществлением его технического обслуживания (в том числе не менее определенного количества раз) и ремонта, его антикоррозийной обработки (в том числе не менее определенного количества раз), покупкой запасных частей и расходных материалов к нему, установкой на него подкрылок, исключительно у хозяйствующих субъектов, определенных продавцом или изготовителем данного автомобиля?*

О. Законом РФ «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом РФ не предусмотрена возможность освобождения продавца (изготовителя и др.) от гарантийных обязательств в связи с установкой на автомобиль дополнительного оборудования (охранных устройств, аудиотехники и т. п.), осуществлением его технического обслуживания (в том числе не менее определенного количества раз) и ремонта, антикоррозийной обработкой (в том числе не менее определенного количества раз) автомобиля, покупкой запасных частей и расходных материалов к нему, установкой на него подкрылок у хозяйствующих субъектов, которые не были определены продавцом (изготовителем).

Кроме того, указанные в вопросе работы осуществляются на основе отдельного от договора купли-продажи возмездного договора, и законодательство о защите прав потребителей не запрещает потребителю производить их при помощи любых третьих лиц или самостоятельно.

В то же время, из п. 1 ст. 421 Гражданского кодекса РФ следует, что лицо (в том числе потребитель) вправе добровольно принять на себя обязательство заключать (заключить) определенные договоры (договор) исключительно с определенным субъектом (субъектами).

Таким образом, потребитель обязан осуществлять техническое обслуживание, ремонт, антикоррозийную обработку автомобиля, установку на него подкрылок у определенных хозяйствующих субъектов, если он добровольно дал на это свое согласие при заключении договора купли-продажи автомобиля или в иное время.

Однако продавец и изготовитель в любом случае не вправе обусловливать указанными в вопросе обстоятельствами и фактами свои гарантийные обязательства.

В. *В договоре и документации, приложенной к товару, определено, что в случае совершения или несовершения потребителем определенных действий гарантия теряет силу, гарантия недействительна, гарантия снимается, гарантийные обязательства утрачивают силу, владелец потеряет право на гарантию, потребитель лишается права на гарантийное обслуживание, и т.п. Соответствуют ли такие записи в условиях обязательств законодательству?*

О. Гарантийные обязательства продавца или изготовителя не могут утрачивать силу, гарантия терять силу, владелец товара терять право на гарантию, гарантия сниматься, становиться (признаваться) недействительной и т.п.

Продавец (изготовитель, уполномоченные продавцом (изготовителем) организации или индивидуальные предприниматели, импортер) в рамках гарантийных обязательств не несут ответственности только за конкретные недостатки товара, выявленные в конкретных комплектующих изделиях и составных частях основного изделия и только в том случае, если докажут, что недостатки в них возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ, абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Продавец (изготовитель, уполномоченные продавцом (изготовителем) организации или индивидуальные предприниматели, импортер) также подлежат освобождению от ответственности за конкретные недостатки товара, если соответствующим хозяйствующим субъектом будет доказано, что эти недостатки товара были оговорены продавцом при заключении договора купли-продажи с потребителем (п. 1 ст. 475 и п. 1 ст. 503 Гражданского кодекса РФ, абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, в указанном в вопросе условии обязательств неправильно определены правовые последствия совершения или несовершения потребителем определенных действий и такие записи в договоре и приложенной к товару документации не соответствует гражданскому законодательству, в т.ч. законодательству о защите прав потребителей.

Приведенное в вопросе условие обязательств в целом не соответствует и ст. 310 Гражданского кодекса РФ, поскольку содержит не предусмотренные законом основания для одностороннего отказа хозяйствующего субъекта от исполнения обязательств (в данном случае гарантийных). В соответствии со ст. 310 Гражданского кодекса РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В. *Можно ли в гарантийном талоне написать, что потребитель или иной покупатель не может предъявлять продавцу, изготовителю и их сервисным центрам претензии по недостаткам товара, выявленным в течение гарантийного периода, если такие недостатки стали следствием повреждения товара в результате техногенной или прочей аварии, являются следствием непроведения продавцом предпродажной подготовки или непринятия владельцем свое-*