

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ЖУРНАЛ
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ

2009 №3(126)

РЕМОНТ & электронная техника СЕРВИС

www.remserv.ru



Электронные модули EWM2000 для стиральных машин ELECTROLUX/ZANUSSI

Обзор ЛПМ цифровых видеокамер SONY

ЖК телевизоры LG на шасси ML-024C/E

Инженерное программирование
сотового телефона «Motorola E365»

Выбор и установка оборудования
для приема СТВ

На вкладке: *Схемы ТВ шасси LG ML-024C/E*

ISSN 1993-5935



9 771993 593770



09003

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:
Наталья 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 24.02.09.
Формат 60×84 1/8. Печать офсетная. Объем 10 п.л.
Тираж 12 000 экз.
Отпечатано с готовых диалитивов ООО «Арт-диал».
143983, МО, г. Железнодорожный, ул. Керамическая, д. 3
Цена свободная.
Заказ № 4

ISSN 1993-5935

© «Ремонт & Сервис», №3 (126), 2009

СОДЕРЖАНИЕ

● НОВОСТИ

Оптимизация объемов отчетности авторизованных сервисных центров 3

● БУДНИ СЕРВИСА

Алексей Маслов
Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах . . 5

● ТЕЛЕВИЗИОННАЯ ТЕХНИКА

Павел Потапов
ЖК телевизоры LG на шасси ML-024C/E 9

● ВИДЕОТЕХНИКА

Юрий Петропавловский
Классификация и сборочные чертежи механизмов
цифровых видеокамер SONY 18

Василий Федоров
Выбор оборудования для приема СТВ и его установка 24

● ТЕЛЕФОНИЯ И МОБИЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Антон Печеровый
Инженерное программирование сотового телефона «Motorola E365» 33

● БЫТОВАЯ ТЕХНИКА

Александр Ростов
Электронные модули EWM2000 EVO,
применяемые в стиральных машинах ELECTROLUX/ZANUSSI 40

● ИЗМЕРИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА. ОБОРУДОВАНИЕ

Новый измеритель параметров антенн компании Agilent Technologies 51

Новые осциллографы с функциями анализа сигналов
последовательных шин 3-го поколения компании TEKTRONIX 51

Мультиметры нового поколения SMART TWEEZERS 53

● КОМПОНЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ

Анатолий Нефедов
Требования международных стандартов к новым разработкам приборов
для силовой электроники 57

MAX9937 — компактный усилитель с токовым управлением
для мобильных приложений 61

Новый контроллер SCART — MAX9597 61

Сдвоенные аналоговые ключи MAX14504/14505/14505A/14506
в миниатюрных корпусах WLP 62

НА ВКЛАДКЕ:

Принципиальные электрические схемы
ТВ шасси LG ML-024C и ML-024E

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).

Оптимизация объемов отчетности авторизованных сервисных центров

Продолжая публикацию материалов второй конференции сервисных центров бытовой электроники России, прошедшей в ноябре прошлого года в Москве, предлагаем читателям познакомиться с тезисами доклада «Оптимизация объемов предоставляемой отчетности. Взвешенность в подходах к вопросам контроля качества и достоверности со стороны вендоров», с которым на конференции выступил представитель АСЦ ООО «Транс-сервис-95» Файнгерц Б.Е.

Обзор различных форм отчетности, предоставляемой фирмам-производителям

Массовое появление на российском рынке бытовой и офисной техники зарубежных производителей повлекло за собой увеличение спроса на ее гарантийное и послегарантийное обслуживание. Спрос рождает предложение. Освобождение большого числа высококвалифицированных ИТР оборонных предприятий привело к тому, что в начале 90-х годов эти специалисты появились и в ремонтных мастерских. Заключив договор с представительством фирмы производителя техники, мастерская получала статус Авторизованного Сервисного Центра (АСЦ) и имела возможность проводить гарантийные ремонты бытовой техники этой фирмы. В период становления этого вида услуг один человек совмещал несколько вакансий. Например, один из наших сотрудников выполнял функциональные обязанности приемщика, отправлял заказы на детали, составлял отчеты по гарантийным ремонтам и занимался ремонтом аппаратов. В те времена в месяц СЦ силами шести мастеров выполнял 300-400 ремонтов. Увеличение объемов продаж техники привело к росту числа гарантийных ремонтов. Например, в настоящее время наш АСЦ выполняет уже около 8000 гарантийных ремонтов в месяц. При

таких объемах работа по совместительству не представляется возможной. Современный сервисный центр — это предприятие, объединяющее различные службы в сложную бизнес-структуру. Одной из таких служб в ООО «Транс-сервис-95» является технический отдел. Основные функции отдела:

- подготовка и составление отчетов по гарантийным ремонтам;
- заказ запчастей;
- ведение склада ЗИП и расходных материалов.

Одной из самых трудоемких задач АСЦ является подготовка и составление гарантийных отчетов производителям техники. Общая схема составления гарантийного отчета на первый взгляд довольно проста: менеджер обрабатывает информацию из базы СЦ и передает полученные данные.

В настоящее время все отчеты по гарантийным ремонтам можно условно разделить на три основных группы:

1. Отчет, формируемый средствами Microsoft Office (обычно, в формате Excel). Отчет в таком виде требует представительства компаний ASKO, BORK, EXPLAY, HYUNDAI, MIELE, SCARLETT, SEB. Форма отчета содержит набор полей для заполнения. Отчет формируется за определенный календарный период (за месяц) и в электронном виде отправляется в представительство. Основное достоинство отчетов такого вида — возможность автоматизации процесса их составления. Недостатком таких отчетов является полная зависимость от корректности внесенных данных различными службами сервиса (от приемного пункта до мастера).

2. Отчет, формируемый программой, предоставляемой компанией-производителем. Это программы PSDS (PANASONIC), ГОПАК (SONY), LGASC (LG Electronics), Transmitter (JVC), SPS+ (SAMSUNG) и т.д. Особенность отчетов по этим фирмам состоит в том, что внесенные в про-

грамму данные должны ежедневно передаваться на сервер компании-производителя. Передача данных осуществляется путем загрузки сформированного программой файла на сервер (две первых компании из приведенного выше списка) или путем синхронизации данных непосредственно из программы с сервером представительства (остальные три).

К достоинствам такой формы отчетности следует отнести возможность подготовки отчета на локальном ПК, сразу после загрузки можно увидеть принятые и отклоненные ремонты и провести корректировку ошибок. Недостатки такой формы отчетности — высокая трудоемкость подготовки данных, требуется постоянная поддержка IT-специалистов при установке обновлений и автоматизации выгрузки данных. Кроме того, требуется дополнительное оборудование для хранения данных.

3. Отчет непосредственно на сайте фирмы (CANON, GORENJE, DAEWOO, WHIRPOOL, VITEK).

К недостаткам такой формы относится большая трудоемкость подготовки отчетов, требование наличия хороших линий связи, отсутствие информации по суммам отправленных работ и стоимости деталей.

В первой группе есть довольно трудоемкий отчет — от группы SEB. Таблица содержит ячейки со списком и требует ручной выборки данных, что значительно увеличивает трудоемкость подготовки отчета.

Во второй группе хотелось бы отметить программу PSDS, которая используется фирмой PANASONIC уже более 10 лет и модернизируется только со стороны улучшения. Эта программа очень хорошо адаптирована для автоматизации работы небольших СЦ.

Понятно желание любой фирмы автоматизировать процессы проверки и принятия гарантийных от-

четов. В этом желании фирма SAMSUNG обошла всех. За период чуть более десяти лет для составления отчетов использовались Excel-таблицы, программы MPPL, SSP и SPS+ . Последняя программа имеет следующие недостатки:

- требует постоянной поддержки со стороны IT-специалистов;
- рекомендации загрузить обновления программы мало помогают в текущей работе;
- отсутствие модели в предлагаемом списке не дает возможности выгрузить отчет на сайт;
- требуется запрос на ввод новой модели и несколько дней ожидания ее появления в справочнике программы;
- загрузка обновления справочников занимает большое время (несколько часов).

Несколько слов о работе с отчетностью фирмы CANON. По мнению автора, работать с отчетностью на сайте CANON неудобно. Информация о заказе на деталь (она же является отчетом после окончания ремонта) заносится на сайте, каждому заказу присваивается уникальный номер. Но функция поиска этих уникальных номеров отсутствует, поэтому довольно сложно отыскать его после завершения ремонта.

Информацию в гарантийных отчетах можно разделить на четыре основных блока:

1. Аппарат (данные по ремонтному аппарату): модель, серийный номер, продуктовый номер (если требуется), дата продажи, заявленный дефект.
2. Заказчик (сведения о клиенте): Ф.И.О., адрес, телефон.
3. Ремонт (данные по ремонту аппарата): что сделано (информация о ремонте по кодам IRIS-таблицы), код симптома, код дефекта, код ремонта, код секции, а также позиционный номер и Part No замененной детали.
4. Продавец (некоторые фирмы требуют вносить данные о продавце).

Все эти данные существуют в базе АСЦ и извлечь их оттуда не составит труда. Думаю, аналогич-

но выглядят данные в базе у большинства сервисных центров.

Сложность подготовки и составления гарантийных отчетов производителям техники определяется следующими моментами:

- различием форм отчета по выполненным гарантийным ремонтам для каждого производителя;
- использованием для подготовки отчета разных программ для разных производителей техники;
- использованием специальных программ, которые требуют высокой квалификации менеджеров;
- невозможностью прямого переноса данных из базы СЦ в отчет, что ведет к появлению ошибок в отчетных данных.
- сложностью ПО, из-за чего требуется постоянная поддержка IT-специалистов.

При разработке любой системы автоматизации все решения принимаются как компромисс между удобством работы пользователей, функциональной сложностью конфигурации и быстродействием системы.

Маловероятно, что в ближайшее время фирмы-производители техники смогут договориться и создать единый программный продукт.

Обеспечение сервисного центра запасными частями

Все, что отмечалось выше об отправке отчетов, полностью применимо и к формированию заказов на запасные части. Заменяя слово «отчет» на «заказ запчастей» сталкиваемся с теми же проблемами, поэтому нет смысла повторять вышесказанное. С целью автоматизации работы сервиса, в качестве пожелания компаниям-производителям, необходимо отметить, что накладные на отгруженные запчасти необходимо получать в электронном виде, в формате удобном для ввода в базу данных.

По крайней мере, в Москве, поставку запчастей по большинству фирм в целом можно считать удовлетворительной. Так, например, SAMSUNG при формировании заказа до 12 часов дня, к кон-

цу дня доставляет 80-90% заказа. Большинство фирм укладывается в сроки поставки до 10 дней. Но, к сожалению, эти сроки имеют место при поставке деталей по аудио- и видеотехнике. Что касается поставщиков деталей фирм-изготовителей «белой» техники, то здесь о коротких сроках говорить не приходится. Минимальные сроки поставки — от двух недель. По всей видимости, это связано с так называемыми «кривыми» схемами поставки.

Сроки поставки запчастей напрямую связаны со сроками ремонта и, естественно, со степенью удовлетворенности клиентов. Значительно сократить сроки ремонтов можно, организовав на складе сервисного центра определенный запас деталей. Думаю, многие сервисные центры согласились бы делать «пилотные» заявки. Но главная проблема — что делать с неиспользованным остатком. Бизнес — есть бизнес. Увеличение складских запасов напрямую связано с расходами сервиса как по оплате за запчасти, так и по арендной плате занимаемых площадей. В качестве примера — более трех лет назад фирма CANON перешла на схему поставки запчастей через компанию «Эйд». Детали для гарантийных ремонтов поставляются по нулевой цене и только под конкретную рекламацию. Что делать в случае, если мастер не угадал деталь или после установки пришедшей требуется еще одна? Необходимо открывать новую рекламацию, так как добавить деталь в уже существующую рекламацию невозможно. К тому же на значительную сумму на складе «зависли» запчасти, закупленные до перехода на эту систему.

Нет смысла вкладывать деньги в неиспользуемые детали. В качестве вариантов решения этой проблемы можно предложить следующие:

- передача деталей на склад АСЦ на ответственное хранение с последующим возвратом остатков;
- обратный выкуп остатков склада.

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. *В течение срока службы, установленного на бытовой технически сложный товар, из-за недостатков этого товара гражданину был причинен вред. По каким правилам в данном случае подлежит возмещению вред, причиненный потребителю?*

Ответ. Возмещение потребителю вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг) производится в соответствии с Гражданским кодексом РФ (в том числе § 1, § 3 и § 4 главы 59 части второй), а также рядом положений Закона РФ «О защите прав потребителей» (нормами статей 14-й, 13-й, 15-й и др. положениями).

Если в течение установленного на товар срока службы потребителю причинен вред вследствие недостатков этого товара (ст. 1097 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ), п. 3 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон)), то потребитель может предъявить требование о полном возмещении вреда по своему выбору продавцу или изготовителю товара (п. 1 ст. 1096 ГК РФ).

Также необходимо учитывать, что право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет (п. 2 ст. 14 Закона).

Продавец (изготовитель) освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования товара, его хранения и транспортировки (ст. 1098 ГК РФ, п. 5 ст. 14 Закона).

В случае неудовлетворения продавцом (изготовителем) требования о возмещении вреда в добро-

вольном порядке, оно может быть рассмотрено только судом. Удовлетворяя требование о возмещении вреда, суд в соответствии с обстоятельствами дела обязывает лицо, ответственное за причинение вреда, возместить вред в натуре (предоставить вещь того же рода и качества, исправить поврежденную вещь и т. п.) или выплатить возмещение в денежной форме (ст. 1082 ГК РФ).

Кроме того, в соответствии со ст. 15 ГК РФ потребитель имеет право на возмещение и всех иных убытков, связанных с нарушением его прав в связи с возникновением в товаре недостатков и причинением вследствие этих недостатков вреда. В связи с нарушением любых своих прав потребителя, гражданин-потребитель также вправе в соответствии со статьями 151, 1064—1083, 1099—1101 ГК РФ и ст. 15 Закона требовать и компенсации морального вреда, причиненного ему нарушением его прав.

В. *В отношении завода, изготовившего приобретенный потребителем автомобиль, была начата процедура банкротства. Впоследствии в тех же производственных корпусах производством автомобилей стала заниматься компания с другим названием, хотя, как и завод-изготовитель, являющаяся ОАО — открытым акционерным обществом. Вправе ли потребитель в такой ситуации предъявлять какие-либо претензии и требования организации, действующей на площадях, которое ранее занимал производитель его автомобиля?*

О. Не исключено, что в данном случае другая компания является тем же самым заводом-изготовителем, сменившим свое фирменное наименование, что не будет препятствовать предъявлению ей требований.

Если это не так, то потребитель сможет предъявлять свои претен-

зии и требования другому ОАО в случае, если оно по соответствующим обязательствам является правопреемником (ст. 58 Гражданского кодекса РФ) или субсидиарным должником (ст. 399 Гражданского кодекса РФ) изготовителя (продавца) товара, уполномоченной изготовителем (продавцом) организации или уполномоченного изготовителем (продавцом) индивидуального предпринимателя либо импортера.

В. *Из-за нарушения каких прав потребитель имеет право требовать от хозяйствующих субъектов компенсации морального вреда? Может ли потребитель требовать от продавца компенсации морального вреда, причиненного ему односторонним изменением продавцом в нарушение ст. 310 Гражданского кодекса РФ условий заключенного между ними договора, с учетом того, что в этой статье ничего не говорится о правах потребителей?*

О. Как следует из ст. 151 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ), если гражданину причинен моральный вред действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. При этом под моральным вредом понимаются соответствующие физические и (или) нравственные страдания гражданина.

Так, статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон) предусматривается компенсация потребителю морального вреда, причиненного ему вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или

уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

Таким образом, гражданин-потребитель вправе в соответствии со статьями 151, 1064-1083, 1099-1101 ГК РФ и ст. 15 Закона требовать от причинителя вреда (изготовителя, исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) компенсации морального вреда, причиненного ему вследствие нарушения любых прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

Согласно п. 1 ст. 1 Закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В ст. 310 ГК РФ содержится запрет на односторонний отказ от исполнения обязательства и (или) одностороннее изменение его условий (кроме случаев, когда соответствующее обязательство связано с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности), за исключением случаев, предусмотренных законом. При этом необходимо иметь в виду, что ст. 310 ГК РФ находится в разделе III «Общая часть обязательств и гражданско-правовых обязательств» части первой ГК РФ и относится ко всем гражданско-правовым обязательствам, в том числе возникающим между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами).

Поэтому ст. 310 ГК РФ определяет в том числе и права потребителя на исполнение договора в соответствии с изначально определенными им условиями, если иное

не предусмотрено федеральным законом.

В связи с этим потребитель имеет право требовать от продавца компенсации морального вреда, причиненного ему и односторонним незаконным изменением продавцом условий ранее заключенного между ним и продавцом договора.

В тоже время некоторые юристы придерживаются точки зрения, что потребитель имеет право требовать от соответствующего хозяйствующего субъекта компенсации морального вреда, причиненного ему только нарушением прав потребителя, предусмотренных непосредственно Законом РФ «О защите прав потребителей» и изданными в его развитие иными правовыми актами.

В. Имеются сомнения, что заключенный гражданином договор относится к потребительскому и отношения в связи с его заключением и выполнением подпадают под регулирование законодательством о правах потребителей. В территориальный отдел Роспотребнадзора поступила жалоба гражданина на компанию в связи с непредоставлением ему при заключении договора определенной информации и включением организацией в договор условий, противоречащих законодательству. Каким образом контролирующий орган должен решать вопрос о привлечении соответствующих лиц к административной ответственности?

О. При рассмотрении вопросов о привлечении хозяйствующих субъектов и должностных лиц организаций к административной ответственности по ч. 1 и (или) ч. 2 ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях (далее — КоАП РФ) в связи с заключением договоров с гражданами, оценка соответствующих отношений сторон как потребительских и решение вопросов, связанных с применением законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, производится должностным лицом, осуществляющим производство по делу об административном правонаруше-

нии (должностным лицом, уполномоченным составлять протокол об административном правонарушении) на основе имеющейся информации (с учетом ст. 26.11. КоАП РФ).

При этом, принимая во внимание действующий в административном праве принцип презумпции невиновности (ст. 1.5 КоАП РФ), необходимо также иметь в виду, что бремя доказывания вины лица в совершении административного деяния и, соответственно, бремя доказывания самого факта административного правонарушения (в том числе бремя доказывания отнесения в рассматриваемом случае соответствующих отношений к потребительским) лежит на соответствующем должностном лице контролирующего органа, рассматривающем дело об административном правонарушении (на должностном лице, уполномоченном составлять протокол об административном правонарушении).

Таким образом, в рассматриваемом случае необходимость возбуждения в отношении хозяйствующего субъекта (организации или индивидуального предпринимателя) и должностного лица организации дела об административном правонарушении или необходимость наложения на указанных лиц административных взысканий должны определяться в каждом конкретном случае с учетом имеющейся у соответствующего должностного лица информации, в том числе — о событии деяния и обстоятельствах его совершения, целях заключения договора.

В. В каком случае по статье 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях, а именно ее частям 1 и 2, подлежат административной ответственности хозяйствующие субъекты: в случае нарушения прав неопределенного круга потребителей (например, наличия незаконных условий в стандартной форме договора продавца) или нарушения прав конкретного потребителя? Может ли организация быть оштрафована по ч. 2 ст. 14.8. упомянутого Кодекса за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя,

предусмотренные постановления Правительства Российской Федерации?

О. Статья 14.8. Кодекса РФ об административных правонарушениях (далее — КоАП РФ) предусматривает административную ответственность хозяйствующих субъектов (организаций или индивидуальных предпринимателей) и должностных лиц организаций за нарушение некоторых прав потребителей.

Так, часть 1 этой статьи предусматривает ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы, а часть 2 — за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

Исходя из буквального толкования диспозиций частей 1-3 статьи 14.8. КоАП РФ и особенности существа правонарушений, очевидным является вывод, что привлечение хозяйствующих субъектов и должностных лиц организаций к административной ответственности в соответствии с ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ возможно в случае нарушения права конкретного потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы. Привлечение хозяйствующих субъектов и должностных лиц организаций к административной ответственности в соответствии с ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ также возможно лишь в случае включения в заключенный с конкретным потребителем договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя. То есть для привлечения к ответственности по ст. 14.8. КоАП РФ хозяйствующий должен быть, что называется, «пойман за руку» контролирующим органом (коим является Роспотребнадзор и его территориальные подразделения) по конкретному случаю. Таким образом, по делам, предусмотренным ст. 14.8 КоАП РФ в принципе должен быть потерпевший (физическое лицо, потребитель, которо-

му действиями хозяйствующего субъекта причинен имущественный и (или) моральный вред, ст. 25.2. КоАП РФ) и могут иметься свидетели (ст. 25.6. КоАП РФ).

Ответственность по ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ может наступить также лишь в случае заключения с потребителем договора не ранее 01.07.2002 — дня введения в действие КоАП РФ.

За включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации, никто по ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ оштрафован быть не может (в том числе и организации), поскольку постановление даже федерального Правительства не имеет статус закона. Исходя из буквального толкования диспозиции ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ ответственность по ней может наступить за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные только законом, а конкретно только федеральным законом, в том числе тем или иным кодексом Российской Федерации, или законом Российской Федерации.

В. По каким правилам назначаются административные наказания за совершение одним лицом нескольких административных правонарушений?

О. При совершении лицом одного действия (бездействия), содержащего составы административных правонарушений, ответственность за которые предусмотрена двумя и более статьями (частями статей) Кодекса РФ об административных правонарушениях (далее — КоАП РФ) и рассмотрение дел о которых подведомственно одному и тому же судье, органу, должностному лицу, административное наказание назначается в пределах санкции, предусматривающей назначение лицу, совершившему указанное действие (бездействие), более строгого административного наказания. При этом при назначении административного наказания могут быть назначены дополнительные административные наказания, предусмотренные каждой из соответствующих санкций статей КоАП РФ (ст. 4.4. КоАП РФ).

Необходимо также учитывать, что за совершения многих административных правонарушений юридических лиц к административной ответственности может быть привлечено как само юридическое лицо, так и его руководитель и (или) другие его работники (ч. 3 ст. 2.1. КоАП РФ). При привлечении к административной ответственности за одно действие (бездействие) юридического лица, как самого юридического лица, так и его руководителя и (или) других его работников, правила ст. 4.4. КоАП РФ применены быть не могут, так как организация и ее работники являются разными лицами.

Учитывая положения статей 1.1 и 1.3. КоАП РФ, правила, предусмотренные ст. 4.4. КоАП РФ, не применяются при совершении одним лицом одного действия (бездействия), содержащего составы административных правонарушений, ответственность за которые одновременно предусмотрена КоАП РФ и законом субъекта Российской Федерации об административных правонарушениях или одновременно только законами субъектов Российской Федерации.

До 01.10.2004 действовали иные правила назначения административных наказаний за совершение нескольких административных правонарушений. Согласно ст. 4.4. КоАП РФ, в редакции, действовавшей до 01.10.2004, если лицо совершало несколько административных правонарушений, дела о которых рассматриваются одним и тем же органом, должностным лицом, наказание назначается в пределах только одной санкции. При этом данная норма касалась административных правонарушений, предусмотренных как КоАП РФ, так и законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях.

В. За нарушение каких прав потребитель вправе потребовать от соответствующего хозяйствующего субъекта возмещения убытков? Вправе ли потребитель требовать от исполнителя и продавца полного возмещения убытков в связи с обнаружением в работе (услуге) или товаре недостатков или како-

го-либо нарушения заключенного с ними договора? Может ли быть законом или договором ограничено право на возмещение убытков?

О. Любое лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере (ст. 15, ст. 393 Гражданского кодекса РФ, далее — ГК РФ). Таким образом, гражданин, как являющийся, так и не являющийся потребителем, вправе требовать возмещения убытков в связи с нарушением любых своих прав. Соответствующее право он может реализовывать путем предъявления соответствующих требований хозяйствующему субъекту, который нарушил права гражданина, из-за которых понесены убытки. При этом нарушить права может только лицо, у которого в силу закона или договора имеется соответствующая обязанность.

Поскольку договор купли-продажи потребитель заключает с продавцом, а договор об оказании услуг (выполнении работ) — с исполнителем (подрядчиком), то требовать возмещения убытков, связанных с нарушением ими договора он вправе с них же. Потребитель вправе требовать от продавца и исполнителя (подрядчика) полного возмещения любых убытков в связи с обнаружением в товаре или услуге (работе) недостатков, поскольку п. 1 ст. 469 и ст. 721 ГК РФ, а также п. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — Закон), обязанность передачи

товара (работы, услуги) надлежащего качества в целом возлагают на продавца (исполнителя, подрядчика).

Законом или договором может быть предусмотрено только частичное ограничение права на возмещение убытков, полностью право на возмещение убытков ограничено быть не может (п. 1 ст. 15, ст. 394 и ст. 400 ГК РФ).

Законом или договором может быть предусмотрено только возмещение убытков в меньшем размере, не полностью. Причем договором право на возмещение убытков в неполном размере может быть предусмотрено, если это не противоречит специальному закону (специальное правило предусмотрено, например, п. 2 ст. 13 Закона).

Пунктом 1 ст. 15 и п. 1 ст. 394 ГК РФ, п. 2 ст. 13 Закона предусмотрено, что если только иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме, причем сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Отдельно необходимо отметить, что в случае изменения или расторжения договора сторона (в том числе потребитель) вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора, только если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение договора другой его стороной (п. 5 ст. 453 ГК РФ). В тоже время, частью 2 ГК РФ и Законом предусмотрены исключения из этого правила, когда потребитель вправе требовать воз-

мещения убытков, причиненных ему расторжением договора, независимо от «тяжести» допущенных продавцом (исполнителем) нарушений договора, ставших причиной его расторжения.

В. Потребитель приобрел в магазине видеокамеру. При ее эксплуатации он выявил в ней некие неполадки, которые рассматривает как недостаток. Проведенная магазином в порядке п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и в присутствии работников территориального отдела Роспотребнадзора проверка качества видеокамеры показала ее нормальную работу. Тем не менее потребитель желает обмена данного товара как товара ненадлежащего качества. Обязан ли в данном случае потребитель доказать наличие в товаре недостатков или магазин должен доказывать, что проданный им товар надлежащего качества?

О. В соответствии со ст. 10 Гражданского кодекса РФ в гражданских правоотношениях предполагается добросовестность его участников. Предполагается, что участники гражданских правоотношений выполняют все свои обязательства, предусмотренные договором и законом. В связи с этим заинтересованная сторона обязана доказать факт нарушения ее прав, в данном случае право на соответствующее качество товара. Таким образом, следует считать, что в рассматриваемых правоотношениях и в данном случае на потребителя лежит бремя доказательства наличия в товаре недостатков. ■

Издательство «СОЛОН-ПРЕСС» представляет

Книга содержит практическую информацию по ремонту и обслуживанию современных стиральных машин ARDO, HANSA, ARISTON/INDESIT, ELECTROLUX/ZANUSSI и SAMSUNG. Основная особенность книги — описание целых линеек машин на основе базовых систем управления — электронных модулей или контроллеров. Впервые приведены материалы по ремонту электронных модулей, на некоторые модули публикуются принципиальные схемы. Приводятся коды ошибок стиральных машин, их неисправности и способы устранения. Книга предназначена для специалистов по ремонту бытовой техники, а также для читателей, интересующихся этой темой.

Наложенным платежом цена — 300 руб.

Заказ оформляется одним из двух способов:

1. Пошлите открытку или письмо по адресу: 123001, Москва, а/я 82.
2. Оформите заказ на сайте www.solon-press.ru в разделе «Книга-почтой» или «Интернет-магазин». Бесплатно высылается каталог издательства по почте.

При оформлении заказа полностью укажите адрес, а также фамилию, имя и отчество получателя. Желательно указать дополнительно телефон и адрес электронной почты. С полным перечнем и описанием книг можно ознакомиться на сайте www.solon-press.ru, по ссылке <http://www.solon-press.ru/kat.doc>
Телефон: (495) 254-44-10, 8 (499) 795-73-26.

Цены для оплаты по почте наложенным платежом действительны до 01.12.2009.

«РЕМОНТ» № 100

Современные стиральные машины



Вперед!

- описание электронных модулей ARDO и EUC-I
- принципиальные схемы модулей
- описание кодов ошибок стиральных машин ARDO, ARISTON и INDESIT, ELECTROLUX и ZANUSSI, а также SAMSUNG, LG, KALES и SOROLA