



ТОВАРОВЕДЕНИЕ И ЭКСПЕРТИЗА ТОВАРОВ

П. В. АНУФРИЕВ, У. В. МАХИТКА

ПРОВЕДЕНИЕ КОМПЛЕКСНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ СУЩЕСТВЕННОСТИ НЕДОСТАТКА (ДЕФЕКТА) ЭЛЕКТРОБЫТОВОЙ ТЕХНИКИ И РАДИОЭЛЕКТРОННЫХ УСТРОЙСТВ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ СОБЛЮДЕНИЯ ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

В статье представлен алгоритм действий потребителя и эксперта при возникновении недостатков в сложнотехнических товарах. Подробно изучен вопрос методологии определения существенности недостатка сложнотехнического товара в рамках закона «О защите прав потребителей». Цель исследования — разработка и описание методики установления существенности дефекта в сложнотехническом товаре. Задачи исследования — анализ термина «существенность дефекта» в рамках требований законодательства, а также создание алгоритма определения существенности дефекта на практике.

Авторы проанализировали существующую в законодательстве терминологию по вопросу установления факта наличия и существенности дефекта сложнотехнического товара. Полученные в ходе анализа элементы были синтезированы в конкретную методику. По результатам исследования можно говорить о том, что фактически одним из самых действенных способов установления существенности дефекта является определение процентного выражения соотношения стоимости устранения недостатков и стоимости нового (либо аналогичного ему) устройства.

Ключевые слова: сложнотехнический товар; дефект; недостаток товара; диагностика; существенность дефекта.

УДК 343.148.65

В ходе эксплуатации электробытовой техники и радиоэлектронных устройств возможно возникновение различного рода неисправностей и отказов эксплуатируемого изделия (отсутствие возможности включения, самопроизвольное выключение, неработоспособность клавиш/кнопок, дисплеев и пр.).

Петр Владимирович АНУФРИЕВ (anufriev@cci.by), главный специалист по экспертизе и сертификации управления сертификации и экспертной деятельности Белорусской торгово-промышленной палаты (Минск, Беларусь);

Ульяна Викторовна МАХИТКА (umahitka@gmail.com), директор ООО «Центр специальных исследований «Граффиас» (Минск, Беларусь).

Согласно подп. 2.2 п. 2 табл. 1 ГОСТа 27.002-89 «Надежность в технике. Основные понятия. Термины и определения» (далее — ГОСТ 27.002) [1] под неисправным состоянием понимается состояние объекта, при котором он не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

В соответствии с подп. 3.2 п. 3 табл. 1 ГОСТа 27.002 [1] отказом называется событие, заключающееся в нарушении исправного состояния объекта при сохранении работоспособного состояния.

Причин возникновения такого рода событий может быть две — наличие производственного либо эксплуатационного дефекта изделия.

Пунктом 38 ГОСТа 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» [2] дефект определяется как каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.

Этимология термина «дефект», применяемого в технических нормативных правовых актах, технической и технологической документации, технических дисциплинах, соответствует применению в товароведении понятию «недостаток товара», закрепленному в ст. 1 закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90 «О защите прав потребителей» (далее — Закон № 90) [3].

Недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие товара (работы, услуги) нормативным документам, устанавливающим требования к качеству товара (работы, услуги), иному законодательству или условиям договора.

С учетом фактической смысловой идентичности и взаимосвязанности данных понятий в статье они применяются для обозначения одного и того же события либо выявленного факта: несоответствие товара требованиям, установленным нормативными правовыми актами, техническими нормативными правовыми актами, технической или коммерческой документации (далее — установленным требованиям).

При проведении комплексных исследований показателей таких товаров, как сложнотехнические устройства, первоначально определяется факт наличия недостатка товара (дефекта) и его идентификация в соответствии с установленными требованиями.

Наиболее сложным является следующий этап исследований — определение причины возникновения недостатка товара (дефекта), его классифицирование (производственный дефект или дефект, возникший по причине эксплуатации, не соответствующей установленным требованиям), а также установление существенности дефекта для целей соблюдения требований Закона № 90 [3].

В целях классифицирования дефекта, а также для установления способов (возможности) его устранения может быть проведена диагностика (дефектация) изделия в специализированном сервисном центре либо техническая экспертиза в экспертном учреждении.

По результатам проведения диагностики могут быть установлены следующие основные причины нарушения работоспособности изделия, приводящие к возникновению эксплуатационных дефектов:

- эксплуатация изделия в условиях, нарушающих установленные требования; внешнее недопустимое воздействие (механическое, термическое, химическое пр.);
- отказы в работе программного обеспечения изделия вследствие установки пользователем вредоносного или неадаптированного программного обеспечения;

- умышленное разрушение деталей и узлов изделия потребителем с целью возврата продавцу (потребительский экстремизм).

В случае если в ходе исследования не установлено нарушений потребителем требований по эксплуатации, закономерно предположить наличие в изделии производственного дефекта.

По результатам проведения диагностики могут быть установлены следующие основные причины нарушения работоспособности изделия, проводящие к возникновению производственных дефектов:

- ошибки конструирования изделия;
- нарушение технологии изготовления частей деталей и электросоединений изделия, в том числе использование материалов, не соответствующих по качеству установленным требованиям;
- отказы в работе программного обеспечения вследствие наличия ошибок программного кода.

Согласно п. 7 ст. 20 Закона № 90 [3] в отношении технически сложного товара или дорогостоящего товара в течение тридцати дней со дня передачи товара продавцом потребителю потребитель вправе предъявить требования, указанные:

в подп. 1.1 п. 1 (замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества);

пункте 3 (расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата от продавца уплаченной за товар денежной суммы. При этом потребитель по требованию и за счет продавца должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской упаковки);

части второй п. 5 (потребовать от изготовителя возврата уплаченной за товар денежной суммы. При этом потребитель по требованию и за счет изготовителя должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской упаковки);

и части второй п. 6 (при невыполнении поставщиком, представителем требований потребителя, предъявленных в соответствии с частью первой настоящего пункта, потребитель вправе возвратить товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской упаковки) настоящей статьи.

По истечении указанного срока такие требования могут быть предъявлены потребителем в случае обнаружения в товаре существенного недостатка или нарушения сроков безвозмездного устранения недостатков товара, предусмотренных частью первой п. 1 ст. 22 настоящего Закона (в случае если устранить недостатки товара незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. По письменному соглашению с потребителем этот срок может быть увеличен, но не более чем до тридцати дней) [3].

Согласно Перечню технически сложных устройств, в отношении которых потребитель вправе требовать замены товара или возврата уплаченной за него денежной суммы по истечении 30 дней со дня передачи товара продавцом потребителю при обнаружении существенного недостатка в товаре или нарушения сроков безвозмездного устранения недостатков товара [4], к данным устройствам относятся: электробытовые товары (холодильники, морозильники, стиральные машины автоматические и полуавтоматические, посудомоечные машины, варочные панели, электроплиты с духовым шкафом, электрошкафы жарочные автоматические или с элементами программного управления), телевизоры, видеомониторы, видеоаппаратура, комбинированная радиоэлектронная аппаратура, обладающая двумя и более функциями, компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки и периферийные устройства к ним, отопительное оборудование (котлы и аппараты отопительные автоматические или с элементами программного управления) и др.

Согласно ст. 1 Закона № 90 [3]: «Существенный недостаток товара (работы, услуги) — неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости товара (работы, услуги), определяемой на момент устранения недостатка), либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки».

Исходя из определения существенности дефекта, а также всех перечисленных выше требований законодательства актуальным становится вопрос определения существенности дефекта на практике. Именно в разработке и описании методики установления существенности дефекта в сложнотехническом товаре мы и видим цель данного исследования.

Определение «существенность дефекта» содержит в себе четыре основных момента, на которые обращает внимание владелец товара и специалист, устанавливающий существенности недостатка (работы, услуги):

- неустранимость недостатка товара (работы, услуги);
- несоразмерность расходов по устранению недостатка;
- неоднократность выявления недостатка;
- повторное проявление недостатка.

Исходя из формулировки термина «недостаток товара», согласно ст. 1 Закона № 90 [3], приведенной выше, неустранимый недостаток товара (работы, услуги) — это несоответствие товара (работы, услуги) нормативным документам, устанавливающим требования к качеству товара (работы, услуги), иному законодательству или условиям договора, которое не может быть устранено посредством проведения мероприятий по его устранению, приводящее к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) по прямому назначению.

Одним из наиболее распространенных примеров данной ситуации является отсутствие оригинальных либо аналогичных запасных частей (комплектующих) для приведения работ по устранению недостатка, выявленного в товаре.

При проведении исследования по определению существенности недостатка товара (работы, услуги) дать стопроцентную вероятность отсутствия запасной части на рынке крайне сложно, так как проверить данный факт применительно к рынку запасных частей всего мира является нерешаемой задачей. Даже если искомая запасная часть есть где-то, следует учитывать, что при приобретении ее стоимость будет формироваться из большого количества составляющих:

- себестоимость;
- торговая наценка производителя и поставщика;
- транспортные расходы по ее доставке;
- таможенные и прочие платежи;
- прибыль предпринимателя и пр.

В этом случае и становится актуальным установление несоразмерности расходов по устранению недостатка товара.

В методологии расчета размера вреда (ущерба), причиненного различным объектам, существует правило — ремонт (устранение повреждений) изделия должен быть технически возможным и экономически целесообразным.

При этом проводя параллели между понятиями «техническая возможность» и «неустранимость дефекта», а также «экономическая целесообразность» и «несоразмерность расходов по устранению недостатка», данная фраза про возможность и целесообразность осуществления ремонта изделия переключается и отражает суть исследования по определению неустранимости и несоразмерности расходов по устранению недостатка товара (работы, услуги), демонстрирует неразрывность данных понятий.

В Законе № 90 [3] несоразмерность расходов по устранению недостатка товара (работы, услуги) — величина вполне конкретная и составляет тридцать и более процентов от стоимости товара (работы, услуги), определяемой на момент устранения недостатка.

Соответственно установление несоразмерности расходов (экономической нецелесообразности) устранения недостатков, установленных при проведении технического исследования, представляет собой определение процентного выражения соотношения стоимости устранения недостатков и стоимости нового (либо аналогичного ему) изделия.

Определение процентного выражения соотношения стоимости устранения недостатков и стоимости нового (либо аналогичного ему) устройства определяется по формуле

$$k = \frac{C_p}{V},$$

где k — коэффициент соотношения стоимости восстановительного ремонта от стоимости замещения объекта экспертизы; C_p — стоимость восстановительного ремонта объекта исследования, ден. ед.; V — стоимость замещения объекта исследования, ден. ед.

Согласно п. 3 Правил определения размера вреда, причиненного имуществу (за исключением транспортного средства) потерпевшего в результате дорожно-транспортного происшествия, для целей обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее — Правила) [5] восстановительный ремонт имущества — совокупность работ и мероприятий по восстановлению работоспособности или исправности имущества, его элементов или его частей, выполненных в соответствии со стандартами, техническими условиями и (или) технологиями и другими документами, утвержденными в установленном порядке для соответствующего вида имущества, обеспечивающих качественное восстановление имущества, его элементов, частей исходя из минимизации затрат на устранение повреждений при сохранении необходимого качества работ, материалов и частей.

На момент написания данной статьи указанные Правила являются единственным документом в Республике Беларусь, содержащим описание методологических подходов к расчету стоимости ремонтно-восстановительных работ и размера вреда, причиненного имуществу, оборудованию и другим объектам.

Стоимость восстановительного ремонта технически сложного товара определяется по формуле

$$C_p = C_{\text{раб}} + C_{\text{ч}} + C_{\text{рм}} + C_{\text{вм}},$$

где $C_{\text{раб}}$ — стоимость работ, ден. ед.; $C_{\text{ч}}$ — стоимость заменяемых частей, ден. ед.; $C_{\text{рм}}$ — стоимость ремонтных материалов, ден. ед.; $C_{\text{вм}}$ — стоимость вспомогательных материалов, ден. ед.

Следует отметить, что это несколько упрощенный вариант формулы, указанной в п. 102 Правил [5], исключены пункты, которые в данном случае не применяются (например, транспортные расходы).

Стоимость восстановительного ремонта объекта исследования определяется путем сбора информации о стоимости заменяемых элементов исследуемого объекта и стоимости работ по их замене из открытых источников (сети Интернет) либо путем направления письменного запроса в адрес специализированных организаций, осуществляющих ремонт исследуемого изделия.

Стоимость замещения объекта исследования определяется аналогичным образом и производится исходя из стоимости полного воспроизводства точной копии объекта оценки в ценах на дату оценки с использованием идентичных конструктивных элементов или частей, материалов и с сохранением эксплуатационных и технических характеристик объекта оценки (п. 143 Правил [5]).

В случае когда процентное выражение соотношения стоимости устранения дефектов и стоимости нового (либо аналогичного ему) устройства составляет тридцать и более процентов от стоимости товара (работы, услуги), определяемой на момент устранения недостатка, можно утверждать, что имеющиеся недостатки изделия являются существенными, что является основанием для направления продавцу претензии согласно приведенной выше ст. 20 Закона № 90 [3].

Кроме того, Закон № 90 [3] определяет существенность дефекта:

как недостаток товара (работы, услуги), выявленный неоднократно, — недостаток товара (работы, услуги), выявленный более одного раза, делающий его не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом либо условиям договора и приводящий к невозможности или недопустимости использования данного товара (работы, услуги) по прямому назначению;

недостаток, который проявляется вновь после его устранения, — недостаток товара, повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению.

Это может подтверждаться неоднократным обращением в сервисный центр по ремонту техники. Бывают ситуации, когда именно так и происходит, но зачастую владелец обращается в экспертное учреждение после однократного появления недостатка до его повторного возникновения.

В общем случае алгоритм установления целесообразности и проведения исследования по определению существенности недостатка (дефекта) электробытовой техники и радиоэлектронных устройств для целей соблюдения Закона № 90 [3] представлен на рисунке.



Алгоритм установления целесообразности и проведения исследования по определению существенности недостатка (дефекта) электробытовой техники и радиоэлектронных устройств для целей соблюдения Закона № 90

Можно констатировать, что фактически одним из самых действенных способов установления существенности дефекта является именно определение процентного выражения соотношения стоимости устранения недостатков и стоимости нового (либо аналогичного ему) устройства, так как математически (путем расчетов), а также технически (путем сбора информации о возможности ремонта и наличии запасных частей). Таким образом, можно подтвердить либо опровергнуть факт существенности дефекта, что является наиболее разумным по срокам доказательством правоты одной из сторон.

Литература и электронные публикации в Интернете

1. Надежность в технике. Основные понятия. Термины и определения : ГОСТ 27.002-89. — Введ. в Респ. Беларусь 17.12.1992. — Минск, 1992.
2. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения = Управленне якасцю прадукцыі. Асноўныя паняцці. Тэрміны і азначэнні : ГОСТ 15467-79. — Взамен ГОСТ 15467-70, ГОСТ 16431-70, ГОСТ 17102-71, ГОСТ 17341-71 ; введ. 01.07.1979. — 28 с.
3. О защите прав потребителей : Закон Респ. Беларусь, 9 янв. 2002 г., № 90-З : введ. в действие 9 янв. 2002 г. : с изм. и доп. — Минск : Амалфея, 2013.
4. О мерах по реализации Закона Респ. Беларусь «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь 14 июня 2002 г., № 778 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь // Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. — Минск, 2023.
5. Правила определения размера вреда, причиненного имуществу (за исключением транспортного средства) потерпевшего в результате дорожно-транспортного происшествия, для целей обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств : утв. Приказом Белбюро по транспортному страхованию от 20.06.2014 г., № 18-од : в ред. приказа Белбюро по транспортному страхованию от 22.06.2016 № 20-од // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. — 2014. — № 10/189.

**PETR ANUFRIYIEU,
ULYANA MAKHITKA**

CONDUCTING A COMPREHENSIVE STUDY TO DETERMINE THE MATERIALITY OF THE DEFICIENCY (DEFECT) OF ELECTRICAL HOUSEHOLD APPLIANCES AND RADIO-ELECTRONIC DEVICES FOR THE PURPOSES OF COMPLIANCE WITH THE LAW «ON PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS»

Authors affiliation. *Petr ANUFRIYIEU (anufriev@cci.by), Belarus Chamber of Commerce and Industry (Minsk, Belarus); Ulyana MAKHITKA (umahitka@gmail.com), LLC «Center for Special Research “Graffias”» (Minsk, Belarus).*

Abstract. The article presents an algorithm of actions of a consumer and an expert in case of defects in complex technical products. The issue of methodology for determining

the materiality of a defect in complex technical products within the framework of the law «On Protection of Consumer Rights» is studied in detail. The aim of the study is to develop and describe the procedures for determining the materiality of a defect in a complex technical product. The objectives of the study are to analyze the term «materiality of a defect» within the framework of the requirements of the legislation, and to create an algorithm for determining the materiality of a defect in practice. The authors analyzed the terminology existing in the legislation on the issue of establishing the presence and materiality of a defect in a complex technical product. The elements obtained in the course of the analysis were synthesized into a specific methodology. The results of the study show that in fact one of the most effective ways to establish the materiality of the defect is determining the percentage of the ratio of the cost of eliminating defects from the cost of a new (or similar) device.

Keywords: complex technical product; defect; defect of goods; diagnostics; materiality of the defect.

UDC 343.148.65

*Статья поступила
в редакцию 17. 10. 2023 г.*

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР БГЭУ представляет

Олефиренко Т. А.

Анализ хозяйственной деятельности в торговле и общественном питании :
учеб. пособие / Т. А. Олефиренко, Т. Г. Ускевич, Д. С. Вялых. — Минск : БГЭУ,
2023. — 318, [2] с.

Соответствует учебной программе дисциплины «Анализ хозяйственной деятельности в торговле и общественном питании». Представленный материал позволяет освоить методику анализа основных показателей хозяйственной деятельности организаций торговли и общественного питания (товарооборот, трудовые ресурсы, материально-техническая база, финансовые результаты и др.), изучить влияние основных факторов на их величину, а также знакомит с основными источниками информации для проведения анализа изучаемых показателей.

Предназначено для студентов учреждений высшего образования, магистрантов, слушателей курсов повышения квалификации, работников бухгалтерских и экономических служб организаций торговли и общественного питания.