

Памятка потребителю

при оформлении документов на ремонт мобильного телефона

В соответствии с п.4 раздела I «Общие положения» «Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (утв. Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025), договор об оказании услуги оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

✓ фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

✓ вид услуги (работы);

✓ цена услуги (работы);

✓ точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

✓ отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

✓ даты приема и исполнения заказа;

в гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

в другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

в должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

Однако в нарушение законодательства данные сведения в договоре, как правило, не отражаются, что влияет на право потребителя на получение неустойки за нарушение срока ремонта, поскольку при отсутствии указания срока потребитель не вправе заявлять требование о выплате неустойки, установленной ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей». В большинстве квитанций не содержится описание вещи, чем впоследствии может воспользоваться мастерская, сославшись на наличие на телефоне механических повреждений. Также потребитель вправе настаивать, чтобы телефон был вскрыт в его присутствии с той целью, чтобы сотрудники мастерской не могли впоследствии сослаться на то, что телефон был поврежден по причине неправильной эксплуатации самим потребителем (затоплен водой или разбит). Если такие повреждения будут обнаружены при потребителе, то об этом должен быть составлен

соответствующий акт, в котором потребитель делает отметки (ставит свою подпись) о своем согласии или несогласии с актом. Потребитель вправе провести экспертизу в независимом экспертном учреждении, если не доверяет выводам данного сервисного центра.

В отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока в соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить свои требования продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). Если гарантийный срок не установлен, не отражен ни в одном письменном документе, выданном потребителю на данный телефон, то потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в пределах двух лет со дня передачи их потребителю (ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При отсутствии в сервисном центре деталей для ремонта телефона, потребитель вправе обратиться к изготовителю и обязать его произвести ремонтные работы как в судебном, так и в досудебном порядке, поскольку согласно ст.6 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

На период ремонта потребителю должны, по его требованию, предоставить другой мобильный телефон. Согласно ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. При нарушении права потребителя на предоставление на период ремонта другого телефона, в соответствии со ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать выплаты неустойки в размере одного процента цены товара.

Важно знать! Телефон предоставленный продавцом на период ремонта Вы обязаны вернуть в том же состоянии, в котором вы приняли его у продавца. Если вы его уронили и разбили, или нечаянно пролили на него воду и телефон пришел в негодность и является неработоспособным, Вы обязаны либо отремонтировать этот телефон за свой счет, либо возместить продавцу полную стоимость этого телефона.