

Памятка потребителю

при покупке сотового телефона

При покупке сотового телефона каждый потребитель должен знать, что сотовый телефон надлежащего качества не подлежит обмену или возврату в течение 14 дней, т.к. относится к группе технически сложных товаров бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (Постановление Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г.). Поэтому, покупая сотовый телефон, необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если Вам при его покупке (т.е. в момент заключения договора) не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

В соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон), до сведения потребителей своевременно доводится необходимая и достоверная информация о товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора.

При покупке бывших в употреблении сотовых телефонов продавец обязан предупредить потребителя о недостатках телефона, если такие имеются, и передать прилагаемые к телефону документы (инструкция, паспорт, гарантийный талон, если таковой имеется).

Права потребителя при обнаружении недостатков в сотовом телефоне.

Памятка потребителю при покупке сотового телефона

Автор: Administrator
28.03.2017 05:37 -

В соответствии со ст. 18 Закона в случае обнаружения недостатков в товаре (если они не были оговорены продавцом) потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

Важно знать! В отношении технически сложно товара (каковым и является сотовый телефон) потребитель вправе заявить все вышеперечисленные требования (кроме требования о проведении гарантийного ремонта) только в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.

По общему правилу, данные требования можно предъявить, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока. Если же такой срок не установлен, то в пределах 2 лет со дня покупки.

В случае обнаружения недостатков в сотовом телефоне необходимо обратиться к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть чётко сформулированы Ваши указания на недостатки товара и Ваши требования. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу под роспись либо направить заказным письмом (желательно, с уведомлением).

В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

Продавец (изготовитель, уполномоченная организация и т.д.), в свою очередь, должен направить потребителю ответ на претензию, в котором он сообщает ему об удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявленных требований.

С момента получения претензии требования потребителя должны быть удовлетворены:

✓ **В течение 10 дней** о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре.

✓ **В течение 7 дней** о замене товара (в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества товара - в течение 20 дней)

в **Не более 45 дней**о ремонте товара.

В случае обнаружения потребителем в товаре недостатков, в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости экспертизу товара за свой счёт.

Проверку качества товараосуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация (как правило, сервисный центр).Результатом проверки качества товара является акт.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация и т.д.) обязаны провести экспертизу товара за свой счёт (в период гарантийного срока).

Экспертиза проводится специалистами экспертных учреждений не заинтересованных в результатах рассмотрения дела. Поэтому сервисный центр не может проводить экспертизу, т.к. он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт телефонов, а это значит, что он заинтересованное лицо.Результатом экспертного исследования является экспертное заключение.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара или экспертизы товара и, в случае несогласия с её результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

На период гарантийного ремонта товара, а также если для замены товара требуется более 7 дней, продавец обязан в трёхдневный срок безвозмездно предоставить во временное пользование потребителю товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, но только по письменному требованию потребителя (Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998г. определён перечень товаров, на которые распространяется указанное требование).

Практические советы потребителю

Следует обратить внимание на следующие моменты:

Ø Если Вы заявили требование **о замене товара или возврате уплаченных денежных средств за товар ненадлежащего качества, обратите особое внимание на документ, который подписываете**. Может оказаться так, что продавец намеренно вводит Вас в заблуждение, предлагая подписать накладную о проведении диагностики (экспертизы/проверки качества) телефона, а фактически Вы подписываете договор на проведение ремонта телефона.

Ø Если Вы заявили требование о проведении гарантийного ремонта, обратите внимание, чтобы в договоре обязательно был указан срок устранения недостатков, который в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» не может превышать 45 дней.

Памятка потребителю при покупке сотового телефона

Автор: Administrator
28.03.2017 05:37 -

Ø **Потребитель вправе для проведения экспертизы предоставлять товар с недостатками самостоятельно в назначенное продавцом время и место** (а не оставлять в магазине для проведения проверки качества).

Ø Если Вы не согласны с результатами проверки/экспертизы, сделайте об этом отметку в документах продавца и обратитесь в независимую экспертную организацию или в суд.