

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ПРИОБРЕТАЕМ СОТОВЫЙ ТЕЛЕФОН

Сотовый телефон прочно вошел в жизнь практически каждого гражданина и стал предметом первой необходимости. Фирмы-производители постоянно работают над их модернизацией, улучшением дизайна. За непродолжительное время данные аппараты перестали быть простыми устройствами голосовой связи, на рынок постоянно выпускаются современные модели с новыми возможностями. Поэтому на потребительском рынке сотовые телефоны пользуются большим спросом.

Советы при покупке

При выборе сотового телефона проверьте:

- наличие в нем всех необходимых Вам функций.
- комплектность телефона и его работоспособность.
- правильность заполнения гарантийного талона продавцом: все графы должны быть заполнены и заверены печатью магазина.
- не забудьте взять кассовый и товарный чек.

Не стоит подписывать по просьбе продавца документы, содержание которых Вам непонятно или из которых следует, что Вы не имеете каких-либо претензий к качеству сотового телефона.

Удобен ли телефон для Вашего использования, необходимо понять перед его покупкой. Задайте все интересующие Вас вопросы по функциональным возможностям данной модели консультанту.

Сотовый телефон надлежащего качества (без недостатков) не подлежит обмену или возврату, т.к. относится к группе технически сложных товаров бытового назначения, на которые распространяются требования Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55.

В сотовом телефоне обнаружены недостатки

Если в сотовом телефоне обнаружены недостатки, потребитель имеет право предъявить продавцу одно из следующих требований:

- *о замене на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);*
- *о замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение **семи дней**^{**} со дня его предъявления, а при

^{**} Все указанные сроки исчисляются в календарных днях.

необходимости дополнительной проверки качества – в течение **двадцати дней**.

- *о соразмерном уменьшении покупной цены;*
- *об расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы;*

Эти два требования подлежат удовлетворению в течение **десяти дней** со дня их предъявления.

- *о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.*

Данное требование подлежит удовлетворению в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа (не должен превышать 45 дней).

При этом потребитель вправе потребовать также полного **возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Если Вы заявили требование о ремонте или замене телефона, то имеете право потребовать предоставления Вам аналогичного телефона на период ремонта или замены Вашего (он должен быть предоставлен в течение **трех дней**).

Обычно производитель устанавливает на сотовые телефоны гарантийный срок не менее 12 месяцев.

Если гарантийный срок еще не истек

Продавец отвечает за недостатки товара (т.е. должен удовлетворить заявленное требование потребителя), если не докажет, что недостатки не являются производственными.

При получении претензии потребителя, Продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченным им сервисным центром и не является экспертизой (которая проводится аккредитованной экспертной организацией).

Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, Продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза установит, что недостатки сотового телефона являются **производственными**, Продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование (например, заменить товар). Если экспертиза установит, что недостатки в телефоне являются **эксплуатационными**, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы.

Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

Гарантийный срок истек **(но со дня покупки не прошло двух лет)**

В этом случае потребитель не лишается права предъявить одно из вышеуказанных требований. Отличие состоит в том, что бремя доказывания того, что недостатки телефона являются производственными, лежит на потребителе. То есть, если **потребитель** при обращении к продавцу не получил удовлетворения своего требования, то он **должен за свой счет провести экспертизу качества данного сотового телефона**.

Если по результатам экспертизы выяснится, что недостатки являются производственными, то потребитель будет иметь право требовать удовлетворения своего требования (например, о замене телефона, или возврате денег за него) и возмещения убытков (затрат на проведение экспертизы).

Нередко при покупке сотового телефона, в магазине предлагают за дополнительную плату заключить **договор на дополнительное сервисное обслуживание**. Если Вы решили заключить такой договор, обратите внимание:

- данный договор должен начинать действовать только после окончания гарантийного срока, установленно-го производителем.
- в любое время до окончания срока его действия потребитель вправе отказаться от такого договора на оказание услуг (выполнение работ) и потребовать возврата денег, уплаченных за него (при этом нужно возместить магазину фактические затраты, которые он понес по данному договору).

Обратите внимание! Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В качестве доказательств покупки телефона у конкретного продавца могут служить: гарантийный талон, где проставлена печать продавца; свидетельские показания.

Расчеты с потребителем

При замене некачественного телефона на такой же телефон перерасчета покупной цены не производится. Если производится замена на более дорогой телефон другой марки (модели), разницу в цене уплачивает потребитель (если на более дешевый, то продавец).

Если телефон приобретался в кредит, то Вам должны вернуть сумму в размере погашенного ко дню возврата телефона кредита.

Дистанционный способ продажи телефона

Примером дистанционного способа продажи является приобретение сотового телефона в Интернет-магазине, телемагазине или по каталогу (то есть, когда у Вас нет возможности непосредственно ознакомиться с товаром или его образцом).

Принципиальным отличием при таком способе приобретения является то, что в случае «охлаждения к покупке» потребитель имеет право отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение **семи дней** (либо **трех месяцев**, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара).

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. При этом потребителю в течение **десяти дней** возвращается вся уплаченная им за товар сумма, за исключением расходов продавца на доставку товара, возвращаемого потребителем.

Порядок действий потребителя

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к Продавцу с **письменной претензией**, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Рекомендуем приложить к претензии копии кассового, товарного чеков и гарантийного талона. Один экземпляр претензии необходимо ***вручить продавцу лично*** (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо ***направить по почте***, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении. Отдавая телефон Продавцу для проведения проверки качества, рекомендуем полу-

чить у Продавца акт, где должно быть указано с какой целью и в каком состоянии (описание внешнего вида) принимается телефон.

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей

***ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕ-
МИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»***

Адрес: 129626, г.Москва, Графский пер., д.4/9

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru

<http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

понедельник-пятница с 9-00 до 17-30

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

При этом Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах) для привлечения в качестве государственного органа для дачи заключения по делу и участия в суде.

Адрес: 129626, г. Москва, Графский пер., 4/9

тел.: 8 (495) 785-37-41

e-mail: uprav@77.rospotrebnadzor.ru