

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

Недостаток товара – несоответствие товара

- *предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора (при их отсутствии или неполноте - предъявляемым требованиям),*
- *целям, для которых товар такого рода обычно используется,*
- *целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора,*
- *образцу или описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.*

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.

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.

Что такое гарантийный срок товара и чем он отличается от срока службы?

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения недостатков в товаре изготовитель (продавец, уполномоченная организация и т.д.) отвечают за недостатки товара.

Срок службы – период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков в сотовом телефоне?

Необходимо обратиться к продавцу товара (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 либо направить письмом (желательно, с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

В какой срок требования должны быть удовлетворены продавцом?

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

В какой срок требования потребителя должны быть удовлетворены?

В течение 10 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование: 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 с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование о замене товара (в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества товара – **в течение 20 дней**).

Не более 45 дней с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование о ремонте товара.

Как должен действовать продавец при получении претензии?

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.

Чем отличается проверка качества товара от экспертизы?

Проверку качества товара **осуществляет 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, ИП, импортёр) обязаны провести экспертизу товара за свой счёт (в период гарантийного срока).

Эксперт - любое незаинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения.

Таким образом, экспертиза проводится специалистами **не заинтересованными 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.**

В каком случае продавец обязан предоставить потребителю аналогичный товар?

Если для замены товара требуется более 7 дней, а также на период гарантийного ремонта товара, **по требованию потребителя** продавец обязан в трёхдневный срок безвозмездно предоставить во временное пользование потребителю товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами.

(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:

- 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.

- Если Вы заявили требование о проведении гарантийного ремонта, обратите внимание, чтобы в договоре был указан срок устранения недостатков, который в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» не может превышать 45 дней. Чаще всего сроки выполнения работ по ремонту не определены или превышают установленные Законом сроки.

- Прежде чем отдать телефон для проведения проверки качества или ремонта, рекомендуем потребовать от работников магазина или сервисного центра, **вскрыть аппарат в Вашем присутствии и составить акт об отсутствии механических повреждений, жидкости и пр.**

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

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

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является ИП, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства