



Вопросы и механизм защиты прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) и иными нормативно-правовыми актами. Необходимо сразу оговориться, что какие-либо действия по возврату или обмену качественного телефона возможны только в том случае, если покупателя ввели в заблуждение при совершении покупки или не предоставили необходимую информацию о товаре (в соответствии с Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации). В идеале, ещё до совершения покупки Вы должны были проверить все функции телефона. Но, как чаще всего бывает, покупатель просто не успевает это сделать в магазине, либо ещё не разобрался в модели телефона. Придя домой, Вы начинаете изучать руководство по эксплуатации и пробовать дополнительные функции телефона в работе. И вдруг обнаруживается какой-либо недостаток. Но недостаток может проявиться и гораздо позже. Неважно, когда произошла поломка телефона, важно, что она произошла в течение гарантийного срока обслуживания или в «разумные сроки», то есть 2 года, установленные законодательством. В данном случае важным обстоятельством является то, что поломка произошла не по вине потребителя - то есть не было нарушения условий гарантийного соглашения: не наносились механические повреждения, телефон не подвергался воздействию высокой влажности и так далее - в телефоне обнаружился существенный недостаток. В связи с этим, Вы можете воспользоваться своими правами, закреплёнными в Законе.

Всегда сохраняйте все документы, которые Вам дали при покупке товара. Проверьте, все ли штампы, печати, подписи и отметки стоят в гарантийном талоне, кассовом чеке. А также полный комплект всех принадлежностей, которые шли в дополнение к основной покупке. Всё это очень Вам пригодится, если вдруг телефон сломается и придётся вновь обращаться к продавцу с вопросами об обмене, возврате аппарата. На всё время гарантийного срока у Вас должны сохраняться: кассовый и/или товарный чек, гарантийный талон, иные документы; полный комплект принадлежностей.

Конечно, по Закону, при утрате чека или иного документа Вы можете воспользоваться показаниями свидетелей, но гораздо проще доказывать свою правоту продавцу, когда у Вас на руках все необходимые документы. Так экономим своё время и нервы.

Итак, Вы сохранили все полученные при покупке телефона бумаги, в том числе товарный/кассовый чек и гарантийный талон. Если Вы, помимо основной гарантии, приобрели дополнительную, и срок основной гарантии уже истёк, то все права потребителя сохраняются также и на протяжении дополнительной гарантии. Нужно этим воспользоваться. Как правило, основная гарантия на телефон - один год, а дополнительная - ещё два года, то есть вместе - три года.

Что касается требований потребителя, то они закреплены в статье 18 Закона. Потребитель вправе требовать от продавца:

- расторжения договора купли-продажи и возвращения всей денежной суммы, уплаченной за товар. Продавец в этом случае обязан выполнить требования потребителя в течение 10 дней;
- замены товара на такой же или аналогичный (с соответствующим перерасчётом покупной цены). Это требование выполняется продавцом в течение 7 дней, но если требуется проверка качества товара, - то в течение 20 дней, а если товар, который требуется покупателю, на момент подачи претензии отсутствует, то в течение 1 месяца;
- безвозмездного предоставления на время ремонта или замены товара, обладающего такими же основными потребительскими свойствами. Срок выполнения указанного требования - 3 дня, осуществляется по письменному заявлению потребителя.

Вернуть сотовый телефон с дефектами в магазин не сложно.

По общим правилам возврата сотового телефона в магазин, необходимо знать установленный порядок.

Потребитель имеет право вернуть некачественный товар, в данном случае - сотовый телефон, продавцу и потребовать уплаченных за него денег в течение двух лет с момента покупки в соответствии со статьями 18, 19 Закона.

В течение установленного на товар гарантийного срока продавец обязан доказывать, что требования потребителя неправомерны, то есть, что недостатков в товаре нет или за них несёт ответственность потребитель (в соответствии с пункт 5 статьи 18 Закона). Если же гарантия на товар закончилась или не была установлена, то потребитель сам обязан доказывать, что приобретённый им товар имеет дефекты (в соответствии со ст. 19 Закона).

Если продавец провел независимую экспертизу, и в соответствии с её заключением товар пришёл в негодность по вине потребителя, то потребитель вправе оспаривать такое заключение.

Срок, установленный для возврата денег потребителю составляет 10 дней (в соответствии со статьёй 22 Закона).

Получив требование о возврате денег за некачественный сотовый телефон, иногда продавцы заявляют, что телефон является технически сложным товаром и подлежит возврату только при наличии существенного недостатка (для подтверждения показывают перечень к статье 25 Закона). Тем самым потребитель вводится в заблуждение. В соответствии с этим перечнем, возврат сотового телефона невозможен, если товар является качественным. Если же товар некачественный, то потребителю необходимо руководствоваться перечнем к статье 18 Закона, в этом перечне сотовых телефонов нет, но есть оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, с сенсорным экраном, имеющие две и более функции.

Общаться с продавцами следует только письменно, то есть подавать письменную претензию в двух экземплярах, с отметкой о вручении. Это нужно для того, чтобы у потребителя было подтверждение подачи продавцу определённых требований, с указанной датой подачи. Нужно сделать по две копии товарного/кассового чека, гарантийного талона и талона дополнительной гарантии. Один экземпляр каждой копии приложить к претензии, направленной в адрес продавца на имя генерального или исполнительного директора. В претензии полностью расписываем сложившуюся ситуацию и указываем требования (в соответствии со статьёй 18 Закона). Все оригиналы документов сохраняйте у себя и не отдавайте продавцу или в сервисный центр. Если дело дойдёт до суда, то эти документы будут служить Вам доказательством Вашей правоты. В претензии Вы также можете указать на своё присутствие/отсутствие при проведении экспертизы товара (указать причины отказа). Если Вы не согласны с решением экспертов, его можно оспорить. Но для этого Вы за свой счёт проводите независимую экспертизу. После этого продавцу вручается повторная претензия и акт проведённой экспертизы. В претензии к требованию о возврате денег добавляется требование о компенсации расходов на экспертизу.

После получения претензии продавец должен поставить на ней свою подпись, дату и печать и в течение 10 дней дать Вам ответ. Если же в приёме претензии Вам отказали, идите в ближайшее почтовое отделение и отправляйте претензию с уведомлением. Документы сохраняйте. После вручения продавцу претензии и предоставления товара для проведения экспертизы, продавец составляет опись, в которой должно быть указано, в какой комплектации товар принят.

Учитывая вышеуказанные правила, покупатель сначала идёт в магазин (просто узнать, не вернут ли сразу деньги за товар). Если деньги не возвращают, вручается письменная претензия. Если в течение установленного десятидневного срока возврат денег не производится, то покупатель может провести независимую экспертизу.

Если Вы исчерпали все известные досудебные способы защиты прав потребителей, а продавец так и не вернул Вам деньги за телефон или не обменял его на аналогичный, тогда можете смело обращаться в районную службу по защите прав потребителей по месту проживания либо по месту приобретения товара, а также в территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области. Специалисты помогут Вам подготовить исковое заявление в суд и смогут представлять там Ваши интересы.

Свою правоту будете доказывать в судебном порядке. Если суд вынесет решение в Вашу пользу, то все понесённые Вами расходы будет оплачивать продавец. В эти расходы войдут: цена приобретённого товара, стоимость независимой экспертизы, услуги адвоката, моральный ущерб и другие понесённые Вами расходы.