



*Если «заключил» новый телефон...*

В настоящее время сотовые телефоны стали неотъемлемой частью нашей жизни. Эти гаджеты, которые умеют теперь не только звонить, но и, по сути, выполняют функции карманных персональных компьютеров, есть практически у каждого, начиная с детей и заканчивая пенсионерами. Конечно, такие «электронные друзья», напичканные различными приложениями, зачастую стоят недёшево. И тем обиднее бывает, если у недавно купленного телефона выявляется какая-то поломка.

Сегодня в нашей рубрике «Защита прав потребителей» заместитель начальника отдела экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского района Ольга Субботина рассказывает, как нужно действовать, если купленный сотовый телефон оказался некачественным, чтобы бесплатно его отремонтировать, заменить телефон на новый либо вернуть свои деньги.

### *Претензию – только продавцу*

– У продавцов есть различные уловки и ухищрения, как не возвращать деньги и спихнуть вину за поломанный сотовый телефон на покупателя. Говорят, что в устройство попала вода, произошёл сбой программы, находят на нём различные трещины и сколы и др. Каждый покупатель должен знать об этих хитростях, а также уметь грамотно пользоваться своими правами, которые определены законом о защите прав потребителей.

Начнём с того, что в соответствии со статьёй 4 Федерального закона «О защите прав потребителей» продавец обязан передать покупателю товар надлежащего качества. Если же приобретённый товар оказался некачественным, потребитель имеет право предъявить продавцу претензию в течение гарантийного срока. Зачастую бывает, что продавец направляет обратившегося потребителя в сервисный центр, но это неправильно, так как сервисные центры не являются участниками договора купли-продажи. В течение гарантийного срока за качество товара несёт ответственность продавец. Он обязан принять письменную претензию и рассмотреть её в те сроки, которые определены законом на соответствующие требования покупателей.

### *Конкретные требования*

– Итак, какие же требования может предъявить покупатель продавцу при обнаружении недостатков в купленном телефоне? Он может требовать устранения недостатков товара за счёт продавца, замены товара на новый качественный, возмещения затрат на устранение недостатков третьими лицами либо потребовать уменьшения покупной цены или полного возврата денежных средств.

Есть одна тонкость для телефонов с сенсорным экраном, которые относятся к сложнотехническим товарам. Для таких устройств требования о возврате денег можно предъявить только в течение 15 дней после покупки.

Если недостаток сенсорного телефона проявился после 15 дней, покупатель может предъявить продавцу любые требования, кроме расторжения договора купли-продажи.

Продавец обязан принять претензию или заявление от потребителя и имеет право провести проверку качества товара в сроки, установленные законом.

#### *Конкретные сроки*

– Если потребитель изложил в своей претензии требование о возврате денег, то на рассмотрение такого заявления продавцу по закону даётся 10 дней. По истечении этого времени он должен либо вернуть деньги потребителю, либо представить доказательства, что дефект товара возник в результате его неправильного использования.

Если потребитель прописал в претензии требование устранить недостатки в телефоне, то эта работа должна производиться в разумные сроки по договорённости между продавцом и покупателем. Конкретных сроков законом не определено, поэтому, когда потребитель сдаёт свой телефон, он должен в заявлении указать, какой срок он назначает для проведения ремонта. Если продавец не возразил против этих сроков и принял заявление, то считается, что договорённость с потребителем достигнута.

В законе определён только максимальный срок, в соответствии с которым недостатки телефона не могут устраняться свыше 45 дней.

#### *Экспертиза по требованию*

– Зачастую продавцы, основываясь на заключении сервисных центров, которые являются их структурными подразделениями, приходят к выводу, что в поломке телефона виноват сам покупатель. Однако хочу особо подчеркнуть, что в этом случае

заключение сервисного центра не является надлежащим документом, который бы доказывал вину потребителя. Единственный документ, который может свидетельствовать о вине покупателя и который принимают во внимание суды, – это заключение независимой экспертизы.

Также покупатель имеет право указать в претензии, что экспертиза качества товара должна проводиться в его присутствии.

Я бы советовала потребителям так и поступать, потому что, как показывает практика, при личном присутствии покупателя специалисты чаще находят в телефонах именно производственные дефекты, а не сваливают всю вину владельца.

Если потребитель не согласен с заключением сервисного центра, он имеет право потребовать у продавца проведение независимой экспертизы, которую тот обязан провести за свой счёт. Если же продавец отказывается проводить независимую экспертизу, то её уже назначает суд. И только по результатам независимой экспертизы принимается решение.

#### *Требуйте неустойку!*

– Кроме того, у потребителя есть право, когда он сдаёт телефон для гарантийного ремонта, потребовать у продавца во временное пользование аналогичный товар. Такое требование тоже должно быть указано в претензии. В течение трёх дней продавец обязан выполнить просьбу потребителя. А если этого не будет сделано, потребитель имеет право потребовать неустойку за непредоставление товара во временное пользование.

Если продавец нарушил сроки выполнения требований потребителя (устранение недостатков в разумный срок по достигнутой договорённости, замена товара в течение семи дней либо возврат денег в течение десяти дней), потребитель имеет право требовать уплаты неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки требований.

Как я уже отметила, максимальный срок устранения недостатков товара по закону не должен превышать 45 дней. Если по истечении этого срока потребителю не вернули телефон из ремонта, он может потребовать возврата денег. Это касается и сенсорных телефонов: если телефон не вернули из ремонта либо после ремонта недостатки проявились вновь, потребитель может написать новую претензию о возврате денег.

*Обращайтесь за помощью!*

– Уважаемые читатели, если вы столкнулись с продажей некачественных сотовых телефонов или других бытовых приборов, то, чтобы избежать ошибок в общении с нерадивым продавцом, обращайтесь в отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации района по телефону 6-32-74 или приходите ко мне лично. Я всегда проконсультирую вас, помогу грамотно составить претензию продавцу, а если потребуется, то и исковое заявление в суд. Всю эту помощь наш отдел оказывает потребителям совершенно бесплатно, и своевременное обращение к нам убережёт от ненужных ошибок и поможет в трудной ситуации, – подчёркивает Ольга Субботина.

***Подготовил к публикации***

***Виталий Волков***

***Фото Юлии Сафоновой***