Приобретая сотовый телефон обратите внимание на:

- наличие информации о продавце, которая должна располагаться в «Уголке потребителя»;

- наличие информации о фирме-разработчике и стране-изготовителе телефона;

- наличие краткой технической характеристики телефона.

Информация доводится до сведения потребителя на русском языке в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, маркировкой или иным способом. Спрашивайте сертификат соответствия Минсвязи РФ на телефон, зарядные устройства к нему, которые Вы собираетесь приобрести.

Согласно п.1 ст. 18 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» (далее Закон), потребитель при обнаружении в товаре недостатков вправе:

-  потребовать замены на товар этой же марки (этих моделей и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с   соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

-  отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Одно из перечисленных требований к продавцу необходимо изложить  в  письменном заявлении, которое оформляется в двух экземплярах и регистрируется у продавца один экземпляр остается у потребителя.   В случае если продавец отказывается принять письменное заявление нарочно, то его можно отправить через почтовое отделение заказным письмом с уведомлением; кроме того написать заявление в книге отзывов и предложений.

Согласно п.5 ст. 18 Закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе обратиться по месту покупки с требованием о проведении проверки качества или независимой экспертизы товара. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества. В случае  спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязать провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе участвовать в  проведении экспертизы. В случае несогласия с результатами экспертизы потребитель имеет право оспорить заключение в судебном порядке.

Согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. В случае если нарушены сроки устранения недостатков потребитель вправе: предъявлять требования предусмотренные п.1. ст.18 Закона.

В случае если потребитель в своем обращении требует возврат денежных средств  за товар с недостатками, то срок  проведения проверки качества или экспертизы не должен превышать 10 дней. Если же потребитель согласен на обмен товара  надлежащего качества, то срок проведения проверки качества или экспертизы  не должен превышать 20 дней.

В случае если проведена проверка качества товара потребителю предоставляется заключение, в котором он ставит отметку, что ознакомлен.