**Сотовый телефон надлежащего качества не подлежит обмену или возврату в течение 14 дней**, т.к. относится к группе технически сложных товаров бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (Постановление Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г.).

Поэтому, покупая сотовый телефон, необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если Вам при его покупке (т.е. в момент заключения договора) не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

**Какую информацию должен доводить до потребителя продавец при покупке сотового телефона?**

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 Вашим 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 получении 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 о**существляет 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[1](http://vestishki.ru/content/%D0%BF%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BA%D0%B0-%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8E-%D0%BF%D1%80%D0%B8-%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B5-%D1%81%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD%D0%B0#footnote1_429hfam) или сервисного центра[2](http://vestishki.ru/content/%D0%BF%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BA%D0%B0-%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8E-%D0%BF%D1%80%D0%B8-%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B5-%D1%81%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD%D0%B0#footnote2_69ewkqs), **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.