

Департамент экономического развития Белгородской области

Региональный Центр информации по качеству

# АКЦИЯ «НЕ ПОКУПАЙСЯ!»

НЕ ПОКУПАЙ ТОВАРЫ ТАМ, ГДЕ НАРУШАЮТ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Советы потребителям при покупке мобильного телефона



Белгород 2008

*Потребителю, имеющему намерение приобрести мобильный телефон в первую очередь необходимо определиться с выбором фирмы-изготовителя. При этом предпочтение стоит отдавать той торговой марке, которая уже давно присутствует на рынке продаж.*

*Затем предстоит выбрать торговую организацию. Покупать телефон лучше всего в крупных магазинах, непосредственно в офисах продаж и обслуживания клиентов операторов мобильной связи, у одного из дилеров или в авторизованных точках продаж компании-производителя мобильного устройства.*

*Купив телефон на рынке или в уличном киоске, потребитель рискует уже на следующий день не увидеть продавца на этом месте.*

*Определившись с местом покупки, торговой маркой и моделью телефона стоит внимательно ознакомиться с его функциями и параметрами, уточнить комплектацию, узнать о гарантийном сроке.*

*При передаче телефона покупателю одновременно с ним передаются:*

- *кассовый чек;*
- *установленный изготовителем товара комплект принадлежностей и документы;*
- *заполненный гарантийный талон фирмы-изготовителя;*
- *информация о месте нахождения сервисного центра.*

---

#### ➤ **Что обычно входит в комплект телефона?**

---

Как правило, стандартный комплект состоит из самого телефона, аккумулятора, устройства для подзарядки аккумулятора, инструкции пользователя. Сам аппарат должен быть покрыт тонкой прозрачной пленкой, которая защищает поверхность телефона от царапин во время транспортировки. В зависимости от производителя, в комплект также могут входить шнур для синхронизации данных с компьютером, соответствующее программное обеспечение, карты памяти, запасные аккумуляторы.

---

#### ➤ **Возможен ли обмен или возврат разонравившегося мобильного телефона в течение 14 дней с момента покупки?**

---

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров...» мобильные телефоны входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Т.е. обменять качественный телефон, разонравившийся по каким-либо причинам потребитель не вправе. Другое дело, если в процессе эксплуатации телефона обнаружилась неисправность, и произошло это не по вине потребителя.

---

#### ➤ **Какие права у потребителя в этом случае?**

---

Статья 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает право гражданину при покупке некачественного товара требовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;

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

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

---

### ➤ **В каких случаях необходима экспертиза?**

---

Иногда продавец отказывает потребителю в возврате денег за некачественный товар или в гарантийном ремонте, считая, что недостаток возник по вине самого потребителя. Этот спор может разрешить только независимая экспертиза. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить ее заключение в судебном порядке.

---

### ➤ **Как правильно предъявить претензию продавцу?**

---

Претензию следует предъявлять продавцу в письменной форме в двух экземплярах. Один экземпляр передается продавцу, а второй, с датой о вручении ее продавцу и его подписью, остается у потребителя. Если продавец отказывается принять претензию, то она направляется заказным письмом с уведомлением о вручении.

В претензии потребителю необходимо четко изложить свое требование, чтобы выбор был сделан им самим, а не продавцом.

---

### ➤ **В какие сроки должны быть удовлетворены требования потребителя?**

---

Требование потребителя о возврате денежных средств за некачественный товар должно быть удовлетворено в течение десяти дней, требование о замене товара в течение семи дней, а при необходимости провести дополнительную проверку качества – в течение 20 дней.

---

### ➤ **Сколько может длиться гарантийный ремонт?**

---

Если потребитель будет согласен на гарантийный ремонт телефона, с ним должен быть заключен договор, в котором прописывается срок ремонта. Также в договоре фиксируется состояние, в котором сдается аппарат, его внешний вид, выявленная неисправность. Также потребитель вправе настаивать на том, чтобы телефон был вскрыт в его присутствии с той целью, чтобы сотрудники мастерской не могли впоследствии сослаться на то, что телефон был поврежден по причине неправильной эксплуатации самим потребителем (затоплен водой или разбит). Если такие повреждения будут обнаружены при потребителе, то об этом должен

быть составлен соответствующий акт, в котором потребитель делает отметки (ставит свою подпись) о своем согласии или несогласии с актом.

В соответствии со ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок ремонта не может превышать 45 дней.

Потребителям стоит помнить, что на время, проведенное телефоном в ремонте, гарантийный срок продляется, поэтому следует сохранять соответствующие документы.

---

➤ **Имеет ли право потребитель требовать на время ремонта или замены предоставить ему аналогичный телефон?**

.....

Если для замены некачественного телефона требуется более 7 дней, потребитель имеет право на предоставление ему во временное пользование другого аппарата. Аналогичное право возникает и у потребителя, сдавшего телефон в ремонт. Свое требование о предоставлении замены потребителю необходимо изложить письменно.

---

➤ **Что делать если продавец отказывается в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя?**

.....

При отказе в добровольном порядке удовлетворять требования, потребитель вправе обратиться за защитой своих прав в суд. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства (места регистрации) или пребывания истца; заключения или исполнения договора, то есть места покупки.

В суде потребитель вправе заявить требования не только по выплате неустойки и иным требованиям материального характера, а также требование о компенсации морального вреда, связанного с неудовлетворением его требований в добровольном порядке.

---

## **Совершайте покупки грамотно!**

**В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ ОБРАЩАЙТЕСЬ:**

- в управление Роспотребнадзора по Белгородской области;
  - в отделы по защите прав потребителей органов местного самоуправления муниципальных образований по месту жительства.
-

**Ответственный за выпуск: Отдел по контролю в сфере защиты прав потребителей департамента экономического развития области**