

Права потребителя при покупке мобильного телефона.



Мобильный телефон — переносное средство связи, предназначенное преимущественно для голосового общения. В настоящее время сотовая связь самая распространенная из всех видов мобильной радиосвязи, поэтому чаще всего мобильным телефоном называют сотовый телефон.

Смартфон — это мобильный телефон, оснащенный достаточно развитой операционной системой, открытой для разработки программного обеспечения сторонними разработчиками.

Установка дополнительных приложений позволяет значительно расширить функциональность смартфонов.

Коммуникатор представляет собой карманный персональный компьютер, дополненный функциональностью мобильного телефона.

Образцы мобильных телефонов, предлагаемых для продажи, должны быть размещены в торговом помещении и сопровождаться краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.

При заключении договора купли-продажи продавец обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товаре, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Продавец по требованию потребителя проверяет в его присутствии комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.

Мобильный телефон надлежащего качества не подлежит обмену или возврату в течение 14 дней, если не устраивает потребителя по своим характеристикам, поскольку относится к группе технически сложных товаров бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года (Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 г.).



При дистанционном способе продажи товара возврат мобильного телефона надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

В случае обнаружения в мобильном телефоне недостатка потребителю следует знать, что Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрен особый порядок возврата и обмена технически сложных товаров, включенных в перечень, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011г. № 924. В соответствии с данным перечнем мобильный телефон относится к технически сложным товарам.

Если недостаток в телефоне обнаружен в течение 15 дней со дня его передачи потребителю, то потребитель вправе не ремонтировать товар, а вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены. При этом неважно, какой недостаток был обнаружен потребителем.

В такой ситуации потребителю необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должно быть указано одно из требований предусмотренных статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить заказным письмом с уведомлением. В случае личного вручения претензии

на втором экземпляре продавец должен указать число, должность, Ф.И.О., принявшего претензию.

Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести его проверку качества, а в случае необходимости экспертизу товара за счёт продавца.

Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация (как правило, сервисный центр).

В случае спора о причинах возникновения недостатков уполномоченная организация, ИП, импортёр) обязаны провести экспертизу товара за свой счёт (в период гарантийного срока). При этом экспертиза должна быть проведена специалистами не заинтересованными в результатах рассмотрения дела. Поэтому сервисный центр, не может проводить экспертизу, так как он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт телефонов, а это значит, что он заинтересованное лицо. Результатом экспертного исследования является экспертное заключение.

Продавец должен направить потребителю ответ на претензию об удовлетворении, либо отказе в удовлетворении требований.

Если же недостаток обнаружен по истечении 15 дней с момента приобретения товара, то в этом случае потребитель не имеет права при наличии любого недостатка сразу же требовать замены товара или возврата денежных средств. В таком случае потребителю необходимо обратиться к продавцу с требованием о проведении гарантийного ремонта товара (безвозмездного устранения недостатка).

ВАЖНО *При сдаче товара на гарантийный ремонт, срок действия гарантии продляется на тот период времени, в течение которого товар находился на ремонте.*

Законом РФ «О защите прав потребителей» установлены случаи, при наступлении которых можно предъявить требование о возврате денежных средств или замены товара в отношении технически сложных товаров, если недостатки обнаружались по истечении 15 дней:

- обнаружение существенного недостатка товара; (неустранимого недостатка или недостатка, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);
- нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара (товар находится в ремонте более 45 дней);
- невозможность использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Вышеуказанные правила возврата распространяются также при приобретении мобильных телефонов ненадлежащего качества в интернет-магазине (дистанционным способом).

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.