

**Консультационный центр для потребителей**  
**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия» информирует:**

**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**  
**СОТОВЫЙ ТЕЛЕФОН**

**Советы при покупке**

- Проверьте наличие в телефоне всех необходимых Вам функций, чтобы не допустить обмана со стороны продавца.
- Проверьте комплектность телефона и его работоспособность.
- Сверьте серийный номер (IMEI) выдаваемый самим телефоном после нажатия \*#06# с номером, указанным на корпусе телефона и на коробке. Они должны быть одинаковыми.
- Проверьте правильность заполнения гарантийного талона продавцом: все графы должны быть заполнены и заверены печатью магазина.
- Не забудьте взять кассовый и товарный чек.

**Обратите внимание!** Сотовый телефон надлежащего качества (без недостатков) не подлежит обмену или возврату, т.к. относится к группе технически сложных товаров бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (Постановление Правительства РФ №2463 от 31.12.2020 г.).

**В сотовом телефоне обнаружены недостатки**

Если в сотовом телефоне обнаружены недостатки (которые не были оговорены продавцом при покупке), потребитель имеет право предъявить продавцу, изготовителю (уполномоченной им организации или индивидуальному предпринимателю) либо импортеру<sup>1</sup> одно из следующих требований:

- о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- о замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение **семи дней\*\*** со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение **двадцати дней**.

- о соразмерном уменьшении покупной цены;
- об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы;

Эти два требования подлежат удовлетворению в течение **десяти дней** со дня их предъявления.

- о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.

Данное требование подлежит удовлетворению **незамедлительно** (то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа (не должен превышать 45 дней)).

**Обратите внимание!** Если в отношении товара производится ремонт, необходимо обязательно брать акты, где будут зафиксированы даты приема и выдачи товара, недостаток и перечень произведенных работ по устранению дефекта.

ТЕЛЕФОНЫ, ИМЕЮЩИЕ **СЕНСОРНЫЙ ЭКРАН И ОБЛАДАЮЩИЕ ДВУМЯ И БОЛЕЕ ФУНКЦИЯМИ** ОТНОСЯТСЯ К ГРУППЕ **ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ** (постановление Правительства от 10 ноября 2011 года № 924).

В отношении данных товаров заявлять требования о замене или возврате денег можно только в течении **первых 15 дней**.

Если недостатки в товаре обнаружены **по истечении пятнадцатидневного срока**, то потребитель имеет право претендовать лишь на гарантийный ремонт товара либо на соразмерное уменьшение его цены.

Расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму, а также заявлять требование о замене можно только в следующих случаях:

- **при обнаружении существенного недостатка товара.**

**Существенный недостаток** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Согласно разъяснениям Пленума Верховного суда РФ **недостаток товара, выявленный неоднократно – различные недостатки** всего товара, **выявленные более одного раза**, каждый из которых в отдельности делает товар не соответствующим требованиям о качестве.

**Недостаток, который проявляется вновь после его устранения** – недостаток товара, **повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению**.

- **при нарушении установленных Законом сроков устранения недостатков товара.**

Обратите внимание, что максимальный срок для устранения недостатков составляет 45 дней.

- **при невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.**

**Обратите внимание!** В соответствии с ч.3 ст. 470 Гражданского кодекса РФ **гарантия** качества товара распространяется и на **все составляющие его части (комплектующие изделия)**, если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

Требования к качеству **программного обеспечения**, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться **как требования к качеству товара в целом** с учетом его потребительских свойств (п. 39 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17)

<sup>1</sup> Далее – всех указанных субъектов, к которым потребитель может предъявлять данные требования будем обозначать «Продавец».

\*\* Все указанные сроки исчисляются в календарных днях. Течение срока начинается на **следующий день** после календарной даты, которой определено его начало.

Так же потребитель вправе потребовать также полного **возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Если Вы заявили требование о ремонте или замене телефона, то имеете право потребовать предоставления Вам **телефона на период ремонта или замены Вашего** (он должен быть предоставлен в течение **трех дней**).

**Продавец** отвечает за недостатки товара (т.е. должен удовлетворить заявленное требование потребителя), если не докажет, что недостатки не являются производственными.

При получении претензии потребителя, Продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

*Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой.*

Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, Продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза установит, что недостатки сотового телефона являются **производственными**, Продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование (например, заменить товар). Если экспертиза установит, что недостатки в телефоне являются **эксплуатационными**, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение.

*Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.*

#### **Гарантийный срок истек или не был установлен**

**(со дня покупки не прошло двух лет)**

В этом случае потребитель не лишается права предъявить одно из указанных требований. Отличие состоит в том, что **брмя доказывания** того, что недостатки телефона являются производственными, **лежит на потребителе**. То есть, если **потребитель** при обращении к продавцу не получил удовлетворения своего требования, то он **должен за свой счет провести экспертизу качества данного сотового телефона**.

Если по результатам экспертизы выяснится, что недостатки являются производственными, то потребитель будет иметь право требовать удовлетворения своего требования (например, о замене телефона, или возврате денег за него) и возмещения убытков (затрат на проведение экспертизы).

**Обратите внимание!** Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

#### **Расчеты с потребителем**

При замене некачественного телефона на такой же телефон перерасчета покупной цены не производится. Если производится замена на более дорогой телефон другой марки (модели), разницу в цене уплачивает потребитель (если на более дешевый, то продавец).

Если Вы заявили требование о возврате денег, то имеете право претендовать на сумму цены телефона в момент предъявления претензии (актуально, если цена на телефон увеличилась).

#### **Порядок действий потребителя**

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к Продавцу с **письменной претензией**, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Рекомендуем приложить к претензии копии кассового, товарного чеков и гарантийного талона. Один экземпляр претензии необходимо **вручить продавцу лично** (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо **направить по почте**, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении. Отдавая телефон Продавцу для проведения проверки качества, рекомендуем получить у Продавца акт, где должно быть указано с какой целью и в каком состоянии принимается телефон.

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться **в суд с иском заявлением** для защиты своих прав и законных интересов.

**По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

г. Саранск, ул. Дальняя, д. 1А, (2 корпус), каб. 241

тел. 8(8342) 24-62-68

e-mail: [kcзpp@list.ru](mailto:kcзpp@list.ru)

Skype (kons\_center)

[http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac\\_centr\\_dlja\\_potrebit](http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac_centr_dlja_potrebit)



Единый Консультационный центр Роспотребнадзора

88005554943

(звонок бесплатный)

Информация актуальна на 1 мая 2023 года