

Эксперт советует

Сломались телефон. Что делать?

Для большинства граждан телефоны являются повседневными спутниками, без которых многие уже не мыслят своего существования. Однако, даже самые современные электронные устройства могут выйти из строя и сломаться.

Так что же делать, если Ваш телефон вдруг дал сбой или вовсе перестал работать.

Для начала, посмотрите в сопроводительной документации (гарантийном талоне) закончился ли у товара гарантийный срок.

Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня продажи Вам технического устройства. Если день продажи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

Итак, права требования потребителя, приобретшего технически сложный товар с недостатками, будут разными в зависимости от того, сколько времени прошло с момента покупки. При этом можно выделить такие периоды:

- *до 15 дней с момента передачи товара потребителю;

- *от 15 дней и до окончания гарантийного срока;

- *по окончании гарантийного срока;

- *при отсутствии гарантийного срока-до 2 лет с момента передачи товара покупателю;

Рассмотрим, какие права потребитель имеет из этих периодов и как вернуть технически сложный товар в магазин.

Если со дня покупки прошло не более 15 дней, вы вправе:

- *отказаться от некачественного товара и получить назад уплаченные за него деньги;

- *произвести обмен на аналогичный товар;

- *произвести обмен на товар другой марки (артикула, модели);

- *потребовать уменьшения покупной цены;

- *потребовать безвозмездного незамедлительного ремонта или возмещения расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом;

Если вещь приобретена более 15 дней назад, в пределах гарантийного срока вы также имеете право выбрать одно из названных требований. Однако те из них, которые указаны в пунктах 1-3, можно заявить, только если выполняется какое-либо из следующих условий:

- *товар имеет существенный недостаток;

- *продавец нарушил сроки ремонта;

- *вследствие необходимости устранения недостатков товара он не может использоваться в совокупности более 30 дней в течение каждого года гарантийного срока;

Обратите внимание, что по истечении гарантийного срока права требования потребителей не всегда прекращаются. По части 5 статьи 19 Федерального Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300), если гарантийный срок составляет менее двух лет, то потребитель вправе заявить претензию по его истечении, но в пределах двух лет. Единственный, но существенный момент: на покупателя в этом случае бремя доказывания обстоятельства, что недостаток товара возник до того, как он был ему передан или по причинам, возникшим до этого момента. Как правило, в качестве доказательства используют заключение, составленное экспертом.

Если гарантийный срок товара не установлен, права требования всё же могут быть заявлены потребителем в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи ему товара, если более длительный срок не предусмотрен законом или договором. В

соответствии с частью 6 статьи 18 Закона, бремя доказательства ложится на покупателя аналогично описанному в предыдущем абзаце.

Ремонт телефонов бывает двух видов: гарантийный и не гарантийный.

Гарантийный ремонт осуществляется на безвозмездной основе со стороны продавца (изготовителя) товара в течение гарантийного срока. На период ремонта Вам должны дать во временное пользование аналогичный качественный товар по письменному заявлению потребителя.

При не гарантийном ремонте потребитель самостоятельно выбирает исполнителя бытовых услуг на возмездной основе. При этом потребителю следует знать свои права.

Правовые основы оказания бытовых услуг:

*Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями на 18.07.2019г.)

*Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утверждённые Постановлением правительства Российской Федерации от 15.08.1997г. № 1025

Исполнитель в удобном для потребителя месте должен предоставить следующую информацию:

-Наименование организации (индивидуального предпринимателя), режим работы.

-Правила бытового обслуживания.

-Адрес и телефон организации по защите прав потребителей.

-Информация об оказываемых услугах.

-Цены на оказываемые услуги.

-Перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и/или иными правовыми актами Российской Федерации.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая представляется потребителю по его требованию.

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов претензий и исковых заявлений, а также если Вы столкнулись с нарушением своих прав, обращайтесь в Консультационный центр и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области».

С местонахождением консультационных пунктов можно ознакомиться на сайте <http://www.fguzmo.ru/>.