



«Школа потребителя»
Урок № 7-21
«Гарантийный ремонт сотовых
телефонов»

Гарантийным ремонтом общепринято называть действия продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по выполнению предусмотренной. Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) обязанности по безвозмездному устранению обнаруженных в товаре недостатков в течение гарантийного срока, установленного на данный товар.

Устранение недостатков товара - наиболее часто предъявляемое потребителями требование в случае, когда со дня передачи потребителю технически сложного товара, в том: числе сотового телефона, смартфона, коммуникатора, прошло более 15 дней, и у потребителя уже нет права требовать замены товара на товар надлежащего качества либо возврата уплаченной за товар суммы (согласно абзац 8 п. 1 ст. 18 Закона).

Если Ваш сотовый телефон вышел из строя, в нем обнаружили какие-либо недостатки, возникшие не по Вашей вине, следует потребовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) провести гарантийный ремонт, то есть, говоря языком Закона, предъявить продавцу требование о безвозмездном устранении недостатков, товара.

Данное требование следует предъявить в письменном виде - в форме письменного заявления (претензии), адресованного продавцу, с указанием идентификационных признаков Вашего сотового телефона (марка, модель, серийный номер, международный идентификатор мобильного оборудования (IMEI) и др.), описанием выявленных недостатков, и главное - четко сформулированным требованием о безвозмездном устранении недостатков. Претензию следует оформить: в двух экземплярах (один экземпляр передать продавцу, а второй: с отметкой продавца о получении сохранить у себя). В случае если представитель продавца отказывается принимать претензию, Вы можете отправить ее на юридический адрес продавца заказным письмом с описью вложенных документов и уведомлением ; о вручении. Такой. порядок предъявления требования поможет Вам в случае необходимости определить дату предъявления продавцу:



Вашего требования о проведении гарантийного ремонта, с которой исчисляется срок устранения недостатков.

В силу п. 5 ст. 18 Закона, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара в которой потребитель вправе участвовать.

Как правило, в отношении принятых технически сложных товаров ненадлежащего качества продавец проводит проверку качества. Если у Вас есть намерение участвовать в проверке качества, это нужно также отразить в претензии.

При передаче товара продавцу предъявите документ, подтверждающий факт заключения договора купли-продажи (чек); и; гарантийный талон. Однако отметим, что согласно п. 5 ст. 18 Закона отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих: факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Все же рекомендуем сохранять все документы, переданные Вам вместе с товаром (товарный и кассовый чеки, гарантийный талон и др.), как доказательства приобретения товара у конкретного продавца и как подтверждение продолжительности гарантийного срока, установленного, на данный товар.

Передавая сотовый телефон для проведения гарантийного ремонта, внимательно изучите документ, который при этом оформил продавец. Законодательством не предусмотрена определенная форма такого документа и требования к его содержанию, но обычно торговые организации, авторизованные сервисные центры документально оформляют передачу товара для проведения гарантийного ремонта с использованием акта приема-передачи, заявления потребителя с элементами акта приема-передачи товара, квитанции или талона о приеме товара в ремонт. В любом случае за сохранность сданного для гарантийного ремонта товара и за вред, причиненный Вашей собственности, продавец несет имущественную ответственность согласно гражданскому законодательству. Поэтому в Ваших интересах проконтролировать наличие в документе, свидетельствующем о передаче товара в гарантийный ремонт, достоверных идентификационных данных, подробного описания, внешнего вида (включая внешние дефекты) и собственно недостатков Вашего аппарата, а также даты передачи товара. При несогласии с содержанием такого документа все свои замечания Вы можете в нем указать в этом документе, написав их от руки. Сохраняйте все документы, полученные по результатам передачи товара для проведения гарантийного ремонта.

Итак, Ваш сотовый телефон принят для гарантийного ремонта, у Вас на руках экземпляр претензии с отметкой продавца о ее получении и акт приема-передачи товара;. Что дальше? Ожидание получения исправного аппарата. Несмотря на то, что п. 1 ст. 20 Закона, предусмотрено, что недостатки товара должны быть устранены продавцом незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения учетом обычно применяемого способа, длительность этого, минимального срока Законом не определена. Но Законом установлен максимальный срок устранения недостатков товара - сорок пять дней, за нарушение которого продавец несет ответственность. Продавец может отвечать и за нарушение более короткого срока устранения недостатков товара, если этот срок определен в письменной форме соглашением сторон.

Нарушение продавцом установленных Законом сроков устранения недостатков товара является основанием для предъявления потребителем требования о возврате

уплаченной за такой товар суммы либо о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула.) с соответствующим перерасчетом покупной цены (п. 1 ст. 18 Закона). То есть если на 46-й день после предъявления Вами продавцу требования о безвозмездном устранении недостатков сотового телефона (или на следующий день после истечения срока устранения, недостатков, определенный письменным соглашением сторон) аппарат еще не отремонтирован, Вы имеете полное право на замену товара или возврат уплаченной за товар суммы (если, конечно, недостаток в товаре присутствовал, а значит, у продавца было основание для его устранения)..

Также, согласно п. 1 ст. 18 Закона, основанием для предъявления указанных требований является невозможность использования товара в течение каждого года, гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков (если в сотовом телефоне в течение одного года, гарантийного срока уже не раз происходили поломки не по вине потребителя и общая продолжительность, всех гарантийных ремонтов составляет более 30 дней, есть возможность вернуть или заменить товар).

После передачи сотового телефона для проведения гарантийного ремонта вы можете потребовать предоставление во временное пользование сотовый телефон с теми же основными функциями. Так, п. 2 ст. 20 Закона гласит: «В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет».

Поэтому при необходимости. В своей претензии наряду с Требованием об устранении недостатков товара Вы можете предъявить требование о безвозмездном предоставлении Вам на период ремонта товара длительного пользования, обладающего этими же основными потребительскими свойствам и, указав адрес, по которому Вам нужно доставить такой товар.

За невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара (п. 1 ст. 23 Закона) на продавца (изготовителя, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возлагается ответственность в форме неустойки (пени) в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки.

Согласно п. 3 ст. 20 Закона, в случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях

(деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю, по окончании устранения недостатков товара (п. 3 ст. 20 Закона).

Несмотря на то, что форма документа, содержащего вышеперечисленную информацию, законом не установлена, обязанность предоставления данной информации в письменной форме прописана в конкретной правовой норме, в связи с чем отказ продавца предоставить Вам документ с этой информацией будет являться нарушением законодательства.

Проверяйте достоверность представленной Вам информации при выдаче товара после устранения недостатков (наименования и серийного номера товара, даты обращения, передачи товара; в ремонт, выдачи товара и др.), при наличии несоответствий данной информации оставьте отметку в предоставляемом документе.

Наличие у Вас вышеуказанной информации в письменной форме будет важно для реализации Ваших прав при возникновении впоследствии новых недостатков отремонтированного товара (для продления гарантийного срока), или проявлении в нем недостатков после их устранения (для предъявления требования о замене или возврате товара ненадлежащего качества при наличии в нем существенного, недостатка).