

В общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило обращение потребителя, о том, что в одном из магазинов бытовой техники и электроники ему отказали в возврате денег за неработающий сотовый телефон. Телефон, оборудованный сенсорным экраном, был куплен в одном из магазинов г. Горно-Алтайска. Через две недели использования телефона, он вышел из строя. При обращении в магазин на следующий же день после поломки, с требованием о возврате денежных средств, потребителю отказали, ссылаясь на то, что со дня покупки прошло больше 14 дней.

Сотрудник магазина в данной ситуации не прав, на основании Постановления Правительства РФ от 10.11.2011 г. № 924 утвержден Перечень технически сложных товаров. Отныне в него, в частности, включено оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями. Оборудование беспроводной связи бытового использования - это ни что иное как привычные нам телефоны и смартфоны оборудованные сенсорными экранами.

Предъявление таких требований как замена телефона, смартфона или возврат уплаченной за него суммы, возможна только при определенных условиях. Так, перечень требований, которые потребитель может предъявить в отношении товара ненадлежащего качества теперь поставлен в зависимость от времени обнаружения недостатка в таком телефоне (смартфоне).

В течение 15 дней со дня передачи потребителю товара при обнаружении любого недостатка производственного характера потребитель по своему выбору вправе предъявить любое из требований, предусмотренных ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», а именно:

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

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; - отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

По истечении 15 дней со дня передачи потребителю товара требования о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы в отношении телефона (смартфона) с сенсорным экраном имеющего недостатки подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара (если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней);

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

Таким образом, потребитель имеет право на обращение в магазин с претензией о расторжении договора купли-продажи сотового телефона и возврата денежных средств. В случае отказа продавца в решении вопроса в претензионном порядке, потребитель может обратиться в суд для защиты своих нарушенных прав, а также требовать взыскания неустойки и морального вреда.

В порядке информирования Управление Роспотребнадзора по РА сообщает, что юридическую помощь в составлении исковых требований оказывает Центр консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РА» по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический 13, тел. 2-70-49.