

Проведенный анализ обращений, поступающих в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, показал, что наиболее распространенными являются обращения за консультациями в случае обнаружения недостатка в мобильном телефоне, либо в компьютере или планшете.

Особенно много вопросов касается действий потребителя, когда с момента покупки прошло более 15 дней, и у покупателя уже нет права, предусмотренного статьей 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), требовать замены товара на другой товар надлежащего качества или возврата уплаченной за товар суммы.

В данной ситуации наиболее оптимальным требованием потребителя является устранение недостатков товара.

Под гарантийным ремонтом следует понимать действия продавца (изготовителя, организации или индивидуального предпринимателя) по устранению на безвозмездной основе недостатков, обнаруженных в товаре в течение гарантийного срока, установленного на данный товар.

Если телефон вышел из строя или вы обнаружили какие-то дефекты в его работе, возникшие не по вашей вине, то в этом случае следует предъявить продавцу требование о проведении гарантийного ремонта.

Оформить это требование следует письменно и в двух экземплярах (1 - отдаете продавцу, 2 – оставляете себе) с указанием сведений о товаре (марка телефона, модель, серийный номер и т.д.).

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. То, что вы планируете принять участие в проверке качества, необходимо отметить в претензии.

Передавая сломанный телефон продавцу, предъявите чек, подтверждающий сам факт совершенной покупки именно в этом магазине и гарантийный талон. Но при этом, следует иметь в виду, что 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.

Продавец, в свою очередь, выдаст вам документ на передачу товара для проведения ремонта. Внимательно посмотрите, что в нем написано и проверьте достоверность указанных данных. Если все в порядке, то остается лишь ждать получения отремонтированного телефона.

Помните, что срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней.

Пока телефон будет в ремонте, у потребителя есть право потребовать предоставить ему во временное пользование телефон с теми же основными функциями. Об этом гласит статья 20 Закона.

После проведения ремонта потребителю также необходимо быть начеку.

Необходимо помнить, что при выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или 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.

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.

Уважаемые потребители, при возникновении каких-либо подозрений, что ваши права нарушаются при проведении гарантийного ремонта товара, вы можете обратиться за консультацией на «горячую линию» Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефону: (38822)64241. Телефон работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день сокращен до 16-45.