

Памятка потребителя при покупке сотового телефона

Основное назначение **сотового телефона** (далее - телефон) - это преимущественно голосовое общение. Однако функциональность телефона непрерывно совершенствуется, что сказывается на его стоимости. Отдавая немалые деньги за покупку, обидно обнаружить, что купленный телефон не исправен. Поэтому, прежде чем решиться на его приобретение, **необходимо знать следующее:**

1. Приобрести телефон можно разнообразными способами. Но мы советуем Вам лучше это делать непосредственно в офисах продаж и обслуживания клиентов операторов мобильной связи, у одного из дилеров или в авторизованных точках продаж компании-производителя телефонного устройства. Таким образом, покупатель наиболее защищен от приобретения подделки или бракованного товара. Цена на телефон во всех этих пунктах продаж практически одинакова. Купив аппарат на рынке, в уличном киоске, на остановке, в маленьком отделе при входе в продуктовый магазин, потребитель рискует уже на следующий день не увидеть продавца на этом месте.

2. Не стоит покупать мобильный телефон по сильно заниженной цене. Просто так цены не снижают, особенно на дорогие модели. Как показывает опыт, чаще на распродажу выставляют телефоны с мелкими дефектами или те, что стоят недорого, но уже выходят из моды. Поэтому если Вы обнаружили существенную ценовую разницу в идентичных моделях телефона (в разных точках продажи), обязательно спросите у продавца-консультанта, почему такая разница.

3. Прежде чем купить телефон, впрочем, как и любой товар, обязательно поинтересуйтесь, у кого Вы его покупаете. В соответствии со ст. 9 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан предоставить потребителю сведения о наименовании своей организации, месте ее нахождения (адрес) и режиме работы. Продавец обязан разместить указанную информацию на своей вывеске.

4. Выбрав понравившуюся модель телефона, необходимо обратить внимание на следующие моменты:

✓ **Во-первых,** следует обратить внимание на комплект товара. В комплект обязательно должны входить инструкция по эксплуатации и гарантийный талон на русском языке, а также аккумулятор и сетевое зарядное устройство. В зависимости от модели в комплект могут входить диск с программным обеспечением, кабель для передачи данных, гарнитура, ремешок на руку и т.д. Клавиатура телефона должна быть на русском языке либо совместно с иностранным, как правило, на английском. Сам аппарат должен быть покрыт тонкой прозрачной пленкой, которая защищает поверхность телефона от царапин во время транспортировки. Телефон должен иметь сертификат или декларацию о соответствии Минсвязи, Госстандарта, санитарно-эпидемиологическое заключение. У большинства производителей на корпусе телефона, под аккумулятором, должна быть наклейка сертификата соответствия ССЭ, такая же наклейка должна быть и на коробке.

✓ **Во-вторых,** проверять следует не только комплект, но и сам телефон. Начать нужно с главного - попробовать позвонить. В каждом уважающем себя магазине должна быть тестовая сим-карта. Однако можно воспользоваться и своей. Поговорить с телефона нужно как минимум минуту, чтобы убедиться, что вас хорошо слышно и что вы слышите абонента. Проверьте работу каждой кнопки, даже если не знаете ее предназначения, на каждое нажатие должна быть реакция аппарата. Обязательно проверьте работу дисплея, звонок, зарядное устройство. «Полистайте» меню, не стесняйтесь расспрашивать продавца. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

✓ **В-третьих,** во избежание неприятностей необходимо сверить серийные номера (IMEI), указанные на коробке, на корпусе телефона и выдаваемые самим

телефоном после ввода кода *#06# (телефон должен быть включен, наличие сим-карты необязательно).

Каждый телефон имеет свой уникальный код IMEI (International Mobile Equipment Identifier - Международный идентификатор мобильного оборудования), который дается при изготовлении телефона. Сам номер имеет определенный формат, где первые шесть цифр - это утвержденный код типичного образца модели телефона, потом две цифры - код производителя, следующие шесть цифр - серийный номер и последняя цифра - запасной идентификатор (практически всегда равная нулю).

Если серийные номера совпадают и вас все устраивает, можно оформлять покупку.

5. При передаче телефона покупателю одновременно передаются:

- кассовый чек;
- установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы;
- заполненный продавцом гарантийный талон фирмы-производителя, который выдается на руки покупателю.

Убедитесь, что все необходимые отметки в талоне сделаны. В случае незаполнения оригинального гарантийного талона авторизованным сервисным центром фирмы-производителя может быть отказано в гарантийном обслуживании телефона.

В гарантийном талоне указывается: марка и модель телефона, серийный номер, название и адрес фирмы-продавца, дата продажи, печать и подпись продавца.

Внимательно читайте все документы, которые Вами подписываются при покупке телефона (как и любого другого товара).

Важно помнить! Покупая сотовый телефон, потребитель должен отдавать себе отчет, что вернуть его, если он разочаровался или по каким-то параметрам не подошел, нельзя. Это установлено Правилами продажи отдельных видов товаров (Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575), которые предусматривают, что исправные телефоны (качественные), как технически сложные товары, не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар другой модели или цвета (ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»).

6. Если все-таки купленный Вами телефон сломался или же были обнаружены недостатки, не отчаивайтесь! Что необходимо в этом случае предпринять.

Прежде всего, необходимо обратиться в организацию, в которой был куплен телефон с требованиями (претензия), желательно в письменной форме, предусмотренными ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», а именно:

- потребовать замены телефона на аналогичную модель;
- потребовать замены телефона другой модели 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 телефон суммы.

При обращении в магазин потребителю обычно отказывают в замене товара или возврате денежных средств, предлагая вместо удовлетворения этих требований отремонтировать телефон. Понятно, что для магазина ремонт один из менее затратных способов удовлетворить претензии по качеству товара, но не всегда ремонт бывает целесообразен и выгоден для Вас. Не каждый потребитель хочет иметь телефон, который, проработав 1-2 недели, требует ремонта, и тем более не доставляет удовольствия периодическое обращение в сервисные центры с целью устранения недостатка.

Поэтому, если ремонт Вас не устраивает, можете не следовать инструкциям продавца (ремонт), а выбирайте любое данное законом право (вышеперечисленные требования).

В случае если Вы согласились на гарантийный ремонт, то при приемке телефона продавец обязан предоставить надлежащим образом оформленные документы, в которых должно быть указано: состояние телефона, дата приемки, штамп магазина и срок ремонта.

7. Если между Вами и продавцом возникает спор о причине возникновения неисправностей, проводится проверка (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»). В этом случае именно продавец обязан доказать, что поломка телефона произошла по причине покупателя, который нарушил правила эксплуатации, хранения или транспортировки телефона. Для того чтобы провести проверку, продавец за свой счет организует экспертизу телефона. Покупатель имеет законные основания следить за ходом проведения данной экспертизы. Если по итогам проверки, которая проводится не более 45 дней, выяснилось, что поломка сотового телефона возникла не по вине потребителя, магазин (или продавец) должен выполнить требования покупателя, заменить бракованный телефон на исправный или возместить сумму покупки.

В тех случаях, когда покупатель имеет основания не доверять результатам проведенной экспертизы, он может обратиться в другой сервисный центр и получить за свой счет независимую оценку исправности или неисправности сотового телефона. В случае подтверждения поломки не по Вашей вине, Вы имеете право возмещения затрат, которые понесли. Если и в этом случае продавец отказывается выполнить требования покупателя заменить товар или возместить стоимость его покупки, необходимо обратиться в суд. Покупатель в данном случае почти всегда имеет шанс выиграть судебное разбирательство и потребовать выполнения своих условий принудительно, через суд.

Краткий алгоритм действий для восстановления своих прав

Решив защищать свои права, первое, что вам нужно будет сделать - это обратиться к продавцу и сообщить ему о выявившихся недостатках. Если на Ваше устное замечание продавец не реагирует, то самым правильным шагом в защиту своих прав - будет составление претензии на имя продавца. Претензия должна составляться в двух экземплярах. Один образец передается продавцу, а на другом продавец должен сделать отметку о принятии претензии. Если продавец отказывается принять претензию, то Вам необходимо отправить данную претензию по почте заказным письмом с уведомлением.

Если ответа не последовало или ответ Вас не устраивает, Вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением.