

Если возникли проблемы с мобильным телефоном ...



На протяжении длительного времени за консультациями по защите прав потребителей в управление потребительского рынка и услуг Администрации городского округа Балашиха обращаются граждане и поступают обращения пользователей мобильных телефонов, по вопросам ущемления их прав со стороны

продавцов салонов сотовой связи, в случае выявления в мобильных телефонах неисправностей.

К примеру, в отдел обратился Алексей Ш., ранее купленный мобильный телефон Алексея, находящийся на гарантии, вышел из строя - перестал реагировать на клавиатуру, стал самопроизвольно отключаться, в связи с чем он обратился к продавцу и написал претензию на возврат денег. Претензию приняли, а телефон взять отказались. Через некоторое время, приходит письменный ответ, что необходимо предоставить телефон. Забрали телефон на проверку в сервисный центр, по словам продавцов «для проведения экспертизы». Через двадцать дней позвонили и сказали, что телефон отремонтирован, и можно его забрать. Приехав в салон, потребитель получил акт о выполненном ремонте по гарантии. На вопрос о возврате денег сказали, что недостаток уже устранен и потребитель не имеет права требовать возврата денег. Потребитель написал вторую претензию, на которую получил такой же ответ. Вопрос: Можно ли настаивать на возврате денег, если неисправности уже нет?

Ответ: Действия по ремонту телефона продавец произвел в одностороннем порядке, самовольно, не исполнив предъявленное в претензии требование о возврате уплаченных за телефон денежных средств (копия данной претензии с предъявленным требованием и отметкой о вручении продавцу у потребителя имеется).

В силу ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, при обнаружении недостатков в товаре, **вправе по своему выбору**, потребовать в т.ч... безвозмездного устранения недостатков товара..., либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

В случае продажи товара ненадлежащего качества **право выбора вида требований**, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п.1 ст.18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества **принадлежит потребителю** (п. 17 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 г. №7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»).

Продавец нарушил право потребителя на выбор.

В силу ст.ст. 309, 310 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом

Таким образом, продавец был не вправе самовольно устранять недостатки в товаре, а был обязан удовлетворить требование о возврате уплаченной денежной суммы. На принятие решения о возврате денег продавцу законодательством предоставлено 10 дней, по истечении которых, он обязан заплатить потребителю неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Выполненные в одностороннем порядке действия продавца по устранению недостатков, без согласия потребителя, не лишают Вас права предъявить в судебном порядке требование о возврате уплаченной суммы и взыскании неустойки за нарушения 10 дневного срока, а в качестве доказательств предъявив в суде Вашу претензию к продавцу и документы с информацией о выполненном ремонте.

Если же мобильный телефон, имеет сенсорный экран, то он относится к технически сложным товарам, в соответствии с [Постановлением](#) Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» (в состав которого вошло оборудование беспроводной связи и навигации, имеющие сенсорный экран), поэтому предъявить требование о возврате или обмене телефона при наличии неисправности, возникшей не по Вашей вине, вы можете только в течение 15 дней после покупки, а по истечении 15 дней и до конца гарантийного срока, требование о возврате денег или обмене такого телефона можно предъявить к продавцу только в одном из следующих случаев:

1)обнаружение существенного недостатка товара; существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

2)нарушение 45 дневного срока устранения недостатков товара; (телефон находится в ремонте более 45 дней)

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

Рекомендуем, Вам перед обращением к продавцу (исполнителю) проконсультироваться о Ваших правах потребителя в отделе сферы услуг и защиты прав потребителей Администрации городского округа Балашиха по адресу: г. Балашиха, ш. Энтузиастов, д.7\1 каб. 57. Телефон: 521-01-29, 525-64-96 . Приемные часы для населения: с 9-00 до 13-00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья. В отделе Вам предоставят консультацию по законодательству о защите прав потребителей и помогут правильно составить претензию.

Ведь от того насколько грамотно составлена Ваша претензия, будет зависеть успех скорейшего решения Вашей проблемы мирным путем без обращения в судебные органы.