

Ремонт телефонов по гарантии

Нередкими являются нарушения со стороны сервисных центров по порядку оформления талонов (накладных) на ремонт телефонов по гарантии.

Согласно Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. №1025 в договоре (квитанции) на ремонт обязательно должно содержаться: описание принятой в ремонт вещи, характера повреждений, срока ремонта, адрес мастерской и другие параметры. Однако в нарушение законодательства данные сведения в квитанциях потребителей, как правило, не отражаются, что влияет на право потребителя на получение неустойки за нарушение срока ремонта, поскольку при отсутствии указания срока потребитель не вправе заявлять требование о выплате неустойки, установленное ст. 23 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее-Закон).

В большинстве квитанций не содержится описание вещи, чем впоследствии может воспользоваться мастерская, сославшись на наличие на телефоне механических повреждений. Также потребитель вправе настаивать, чтобы телефон был вскрыт в его присутствии с той целью, чтобы сотрудники мастерской не могли впоследствии сослаться на то, что телефон был поврежден по причине неправильной эксплуатации самим потребителем (затоплен водой или разбит). Если такие повреждения будут обнаружены при потребителе, то об этом должен быть составлен соответствующий акт, в котором потребитель делает отметки (ставит свою подпись) о своем согласии или несогласии с актом. Потребитель вправе провести экспертизу в независимом экспертном учреждении, если не доверяет выводам данного сервисного центра.

В отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока, в соответствии со ст. 18 Закона потребитель вправе предъявить свои требования продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру).

Если гарантийный срок не установлен, не отражен ни в одном письменном документе, выданном потребителю на данный телефон, то потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в пределах двух лет со дня передачи их потребителю. Гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При отсутствии в сервисном центре деталей для ремонта телефона, потребитель вправе обратиться к изготовителю и обязать его произвести ремонтные работы как в судебном, так и в досудебном порядке, поскольку согласно ст.6 Закона изготовитель **обязан обеспечить** возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также

выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) 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.**

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

На период ремонта потребителю должны предоставить другой мобильный телефон. Согласно ст.20 Закона 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 аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. При нарушении права потребителя на предоставление на период ремонта другого телефона, в соответствии со ст.23 Закона потребитель вправе потребовать выплаты неустойки в размере 1% цены товара.