**Сотовый телефон надлежащего качества не подлежит обмену или возврату в течение 14 дней, т.к. относится к группе технически-сложных товаров бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924.).**

Поэтому, покупая сотовый телефон необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличие в нём недостатков.

**Недостаток товара** - несоответствие товара

- обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям);

- целям, для которых товар такого рода обычно используется;

- целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

- образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

В соответствии со ст. **18 Закона** РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон),  **в случае обнаружения недостатков в сотовом телефоне (если они не были оговорены продавцом) потребитель по своему выбору вправе потребовать:**

**-** замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);

- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены:

- соразмерного уменьшения покупной цены:

- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

По общему правилу, данные требования можно предъявить, если **недостаток обнаружен в течение гарантийного срока.** Если же такой срок не установлен, **то в пределах 2 лет со дня покупки сотового телефона.**

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи сотового телефона ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные [Законом](consultantplus://offline/ref=A267F46E68BCB3B926D1DE34F7348071407BD847174DA6B0AAA2331BAF1115BEA7E91C1A123E267Dz7f6E) для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

**Обратите внимание!** Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В качестве доказательств покупки сотового телефона у конкретного продавца могут служить: гарантийный талон, где проставлена печать продавца, свидетельские показания.

**Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков в сотовом телефоне?**

Необходимо обратиться к продавцу сотового телефона (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть чётко сформулированы Ваши указания на недостатки в сотовом телефоне и Вашим требования. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу либо направить письмом (желательно, с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

**В какой срок требования должны быть удовлетворены продавцом?**

Продавец (уполномоченная организация и т.д.) должен направить потребителю ответ на претензию, в котором он сообщает ему об удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявленных требований.

**В течение 10 дней** с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование: о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре.

**В течение 7 дней** с момента получении претензии, если потребителем заявлено требование о замене товара (в случае необходимости проведения дополнительной проверки качества товара - в течение 20 дней).

**Не более 45 дней** с момента получения претензии, если потребителем заявлено требование о ремонте товара.

**Как должен действовать продавец при получении претензии?**

В случае обнаружения потребителем в сотовом телефоне недостатков в течение гарантийного срока. Закон обязывает продавца принять телефон ненадлежащего качества**, провести проверку качества сотового телефона.** Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков сотового телефона продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер **обязаны провести экспертизу товара за свой счет.**

Экспертиза сотового телефона проводится в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы сотового телефона и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

**По вопросам защиты прав потребителей можно проконсультироваться по телефону**

**8(388-22) 6-42-41**

**Управления Роспотребнадзора по РА**

**по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический,173**

**по телефону Консультационного центра**

**8(388-22) 6-36-22,** [**zpp@fguz-ra.ru**](mailto:zpp@fguz-ra.ru)

**либо по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173**

**с 8-30 до 13-00 и с 14-00 до 17-37**

**Консультационные пункты**

**с. Шебалино,** ул. Советская, 11

тел. 8(38849) 21-2-67

**с. Кош-Агач,**  ул. Кооперативная,  д. 40

тел. 8(38842) 22-0-90

**с. Турочак,**   пер. Северный, д. 2 а

тел. 8(38840) 22-1-36

**с. Онгудай,** ул. Космонавтов,  д.78

тел. 8 (38845) 21-2-58



**Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения**

**«Центр гигиены и эпидемиологии в**

**Республике Алтай»**

**649002, Республика Алтай**

**г. Горно-Алтайск,**

**пр. Коммунистический, 173**

**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**при покупке сотового телефона**

**Права потребителя при обнаружении недостатков в сотовом телефоне**



**г. Горно-Алтайск**

**2021г.**