**Как правильно действовать потребителям при возникновении спорных ситуаций при приобретении сотовых телефонов**

**Сотовый телефон надлежащего качества не подлежит обмену или возврату в течение 14 дней со дня покупки,**так как относится к технически сложным товарам бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки. Поэтому, покупая сотовый телефон, **необходимо помнить,** вернутьего в магазин можно только**при наличии в нём недостатков,** либо если п**ри его покупке**(в момент заключения договора)**не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (**ст. 10Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1).

При **обнаружении недостатков в сотовом телефоне потребитель по своему выбору вправе потребовать:**

**-**замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула) или 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 (если обнаружен недостаток в течение 15 дней с даты покупки; а также при нарушении продавцом сроков проведения проверки качества /гарантийного ремонта).

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.

В случае обнаружения потребителем в товаре недостатков в течение гарантийного срока, закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости - экспертизу товара за свой счёт.

Проверку качества товара **осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация** (как правило, сервисный центр). Результатом проверки является акт. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация, импортёр) обязан провести экспертизу товара за свой счёт (в период гарантийного срока). Таким образом, экспертиза проводится специалистами, **не заинтересованными в результатах рассмотрения дела.** Поэтому сервисный центр не может проводить экспертизу, т.к. он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт телефонов, а это значит, что он заинтересованное лицо. Результатом экспертного исследования является экспертное заключение. Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара или экспертизы товара и**, в случае несогласия с её результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.**

Если для замены товара требуется более 7 дней, а также на период гарантийного ремонта товара **по требованию потребителя** продавец обязан в трёхдневный срок безвозмездно предоставить во временное пользование потребителю товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами. Данное требование продавцу нужно оформить потребителю в письменной форме. Часто в качестве замены продавцы предлагают старые аппараты, с которых можно совершать только звонки и отправлять СМС. Не спешите брать такой телефон. Укажите продавцу, что функции предоставляемого на замену сотового телефона должны быть аналогичными тем, которые имеются в вашем аппарате. То есть, если с вашего сотового телефона можно выходить в Интернет, то и на предоставляемом телефоне должна быть такая же функция. Если продавец ваше требование не удовлетворяет, то вы имеете право в соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 требовать пени в размере 1 процента стоимости товара за каждый день просрочки.

Потребителю при реализации своего права на приобретение качественного сотового телефона, **следует обратить внимание на следующие моменты:**

• Если потребителем заявлено требование **о замене товара или возврате уплаченных денежных средств за товар ненадлежащего качества, следует обратить внимание на подписываемый документ.** Может оказаться так, что продавец намеренно вводит потребителя в заблуждение, предлагая подписать накладную о проведении диагностики (экспертизы/проверки качества) телефона, а фактически потребитель подписывает договор на проведение ремонта телефона.

• Если потребителем предъявлено требование о проведении гарантийного ремонта, следует обратить внимание, чтобы в договоре был указан срок устранения недостатков, который в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 не может превышать 45 дней. Бывает, что сроки выполнения работ по ремонту не определены или превышают установленные законом.

• Прежде чем отдать телефон для проведения проверки качества или ремонта, рекомендуем потребовать от работников магазина или сервисного центра, **вскрыть аппарат в Вашем присутствии** **и составить** **акт об отсутствии механических повреждений, жидкости и пр.**

•Рекомендуем для проведения экспертизы предоставлять товар с недостатками самостоятельно в назначенное продавцом время и место (а не оставлять в магазине для проведения проверки качества).

• Если потребитель не согласен с результатами проверки/экспертизы, сделать об этом отметку нужно в документах продавца.

Если спор о приобретении некачественного сотового телефона не решен в досудебном порядке потребителю необходимо обратиться с исковым заявлением в суд. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора. Потребители при рассмотрении данной категории дел в судах от уплаты государственной пошлины освобождаются.