

Гарантийный ремонт мобильного телефона в вопросах и ответах.

В Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» поступают обращения потребителей по самым разным вопросам. Ниже приведены часто задаваемые вопросы о гарантийном ремонте мобильного телефона.

Сколько дней длится гарантийный ремонт?

- В соответствии с п. 1 ст. 20 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), 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.

Если мобильный телефон потребитель (пользователь мобильного устройства) сдал в ремонт по гарантии, обязан ли продавец предоставить ему другой?

-Да. В отношении товаров длительного пользования продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами,

обеспечив доставку за свой счет (п. 2 ст. 20 Закона). Как правило, телефон предоставляется потребителю из обменного фонда, созданного в магазине.

Закреплена ли законодательно ответственность продавца в случае отказа потребителю в предоставлении аналогичного товара на период ремонта в установленный законодательством срок?

-Не удовлетворение законного требования потребителя о предоставлении в пользование аналогичного товара на период ремонта мобильного устройства является нарушением пп. 27, 29 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 года № 55. За допущенные нарушения законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей продавец может быть привлечен к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ в виде штрафа.

Продлевается ли гарантийный срок при устранении недостатков в товаре или остается прежним?

-Согласно п. 3 ст. 20 Закона, в случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате:

-обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара;

-передачи товара потребителем для устранения недостатков товара;

-устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

В магазине был куплен телефон, гарантийный срок еще не закончился. Можно ли обменять его на другой с доплатой в том же магазине?

-Если в приобретенном телефоне нет поломок, то есть потребителю продан товар надлежащего качества, то потребитель не может его обменять на другой, поскольку телефонные аппараты включены в Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Если же в телефоне появился существенный недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после устранения недостатка, то потребитель, согласно п.1 ст.18 Закона, имеет право обратиться к продавцу с требованием замены телефона на другой с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Если у Вас имеются сомнения, связанные с реализацией Ваших прав или Вы считаете, что недостаточно осведомлены в законодательстве РФ, связанном с защитой прав потребителей, ждем Вас на личный прием в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Оренбург, ул. Кирова, дом 48, кабинет №204, а также Вы можете получить ответы на все интересующие вопросы по защите прав потребителей по телефону 8(3532)77-10-74 или через раздел «Вопрос-Ответ» на официальном сайте <http://orenfbuz.ru> во вкладке «Консультационный центр».