**Памятка потребителю**

**Покупаем мобильный телефон**

**Информация для потребителей**

При покупке мобильного телефона обращайте внимание на наличие следующей информации:

* об основных потребительских свойствах товара (например, диапазон поддерживаемых сетей, размеры экрана, наличие камеры и ее разрешение и другие);

Такая информация указывается в инструкции по использованию товара, на упаковке, ценнике и так далее;

* о месте нахождения, фирменном наименовании изготовителя (продавца) и организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание телефона;
* ****наличие нателефоне и зарядном устройстве знака обращения на рынке;
* гарантийном сроке и сроке службы и т.д.

С целью получения информации об обязательном подтверждении соответствия товара потребительвправе требовать от продавца предоставить для ознакомления товарно-сопроводительную документацию, содержащую сведения о **сертификате соответствия** (номере, сроке его действия и выдавшем органе) или **декларации о соответствии товара**.

**Обмен (возврат) телефона надлежащего качества**

**Мобильные телефоны НАДЛЕЖАЩЕГО**

**качества не подлежат обмену (возврату)!**

В связи с чем необходимо ответственно подходить к выбору телефона и уточнять у продавца всю необходимую информацию о телефоне до его приобретения.

**Действия потребителя в случае выявления в телефоне недостатков**

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

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

- соразмерного уменьшения покупной цены,

- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков телефона или возмещения расходов на их исправление,

- расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств,

- возмещения убытков, причиненных продажей телефона ненадлежащего качества.

**По истечении 15 дней со дня покупки мобильного телефона требования потребителя**:

о расторжении договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств, замене телефона подлежат удовлетворению в случаях:

* обнаружения **существенного недостатка товара**;
* нарушения установленных сроков устранения недостатков товара;
* невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**Недостаток телефона - это его несоответствие**:



 Например, при покупке телефона Вы сообщили продавцу, что телефон приобретается для пожилого человека, в связи с чем нужен яркий экран и громкий звонок. После покупки выяснилось, что у телефона тусклый экран, тихий динамик. Продавец отказывается принять телефон, заявляя, что он не подлежит обмену (возврату).

В этом случае основанием для возврата (обмена) товара будет являться несоответствие товара заявленной при покупке цели.

**Примеры существенных недостатков товара:**

**неустранимый недостаток** - телефон не подлежит ремонту,

**не может быть устранен без несоразмерных расходов** - для ремонта требуются дорогостоящие детали, стоимость которых приближена или превышает стоимость самого телефона. Например, стоимость требуемых деталей составляет 70 % стоимости самого телефона,

**не может быть устранен без несоразмерной затраты времени** - ожидание необходимых деталей для ремонта превышает 45 дней,

**выявляются различные недостатки** - неоднократно возникают различные недостатки, препятствующие использованию телефона. Например, телефон не включался, был отремонтирован. После ремонта перестал работать динамик, начал мерцать экран. Данный недостаток был устранен, но телефон стал перегреваться,

**появляется вновь после его устранения** - после ремонта в телефоне снова появляется тот же самый недостаток,

**появляется вновь после его устранения** - после ремонта в телефоне снова появляется тот же самый недостаток.

В соответствии с **ГОСТ Р 50936-2013** ремонтом телефона также считаются действия по регулировке, замене и обновлению программного обеспечения. Поэтому проведение работ по «сбросу настроек», «обновлению программного обеспечения», без которых невозможно или недопустимо использование телефона, будет считаться устранением недостатков телефона.

**Советы потребителям:**

* Требование об устранении недостатков может быть предъявлено как к продавцу (изготовителю), так и в сервисный центр. Продавец обязан принять у Вас телефон ненадлежащего качества и самостоятельно перенаправить его в сервисный центр.
* Если продавец предлагает Вам заполнить бланк заявления на проверку качества (диагностику) товара, то укажите в нем требование, связанное с недостатком товара (замена телефона, возврат денег, ремонт товара).

Потребитель вправе присутствовать при проверке качества.

* После устранения недостатка потребителю обязательно предоставляется письменная информация с указанием даты обращения потребителя, передачи телефона, устранения недостатка и даты выдачи после ремонта, а также описанием недостатков и использованных при ремонте деталей.
* На период гарантийного ремонта телефона потребитель вправе требовать предоставления ему товара с такими же потребительскими свойствами.
* В случае несогласия с результатами проверки качества товара продавец должен провести независимую экспертизу телефона за свой счет.

Помните, если эксперт установит, что за выявленные недостатки не отвечает продавец (изготовитель), потребитель должен будет возместить расходы на ее проведение.