В течение нескольких последних лет наиболее часто обращаются граждане по вопросам, связанным с приобретением телефонов сотовой связи. Прежде всего, хочу напомнить, что изготовители телефонных аппаратов самостоятельно устанавливают на свою продукцию срок службы и срок гарантии.
Срок службы это период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. Обычно срок службы телефона составляет два года. Тем самым подразумевается, что за данный период времени происходит механическое изнашивание деталей аппарата, телефон технически становится непригодным.
Гарантийный срок это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (продавец), обязан удовлетворить требования потребителя (устранить недостатки, произвести замену, вернуть деньги). Гарантийный срок обычно составляет двенадцать месяцев с момента продажи телефона.
При выборе телефона следует внимательно ознакомиться с его характеристиками, так как его нельзя будет обменять на другой, если в нем будут отсутствовать функции, на которые вы рассчитывали. Телефонные аппараты включены в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства РФ 0т 19.01.1998г №55.
Напомню, что если в товаре обнаружились какие-либо недостатки, то в силу ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель по своему выбору вправе потребовать:
- замены на товар этой же марки;
- замены на товар другой марки с перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- безвозмездного устранения недостатков;
- расторжения договора и возврата денег.

Обращаю внимание, что телефонные аппараты, имеющие сенсорный экран, входят в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г №924. В случае обнаружения в них недостатков потребители вправе в течение 15 дней со дня покупки вернуть телефон продавцу либо потребовать замены его на аналогичный или на телефон другой марки с перерасчетом покупной цены. По истечении указанного срока потребители вправе предъявить требования в одном из случаев:
- обнаружение существенных недостатков;
- нарушение сроков устранения недостатков (45 дней);
- невозможность использования товара в течение гарантийного срока в сумме более 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.
Под существенным недостатком понимается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
Продавец обязан принять у потребителя товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества. В случае спора о возникновении недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы будет установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель будет обязан возместить продавцу расходы по проведению экспертизы товара.
Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара и при проведении экспертизы товара.
Сроки удовлетворения требований предъявленных потребителем (с учетом сроков на проведение экспертизы) различны:
- при замене товара – 7 дней, при необходимости дополнительной проверки качества -20 дней;
- при устранении недостатков – незамедлительно, но не свыше 45 дней;
- при расторжении договора купли-продажи и возврате денег – 10дней.
Потребитель вправе потребовать от продавца на период замены или ремонта телефона предоставления в трехдневный срок безвозмездно другого телефона.
Свои требования лучше предъявлять в письменной форме, оставляя у себя копию заявления с отметкой магазина о его получении. В случае отказа продавца в приеме заявления его можно вручить в присутствии администратора торгового центра либо направить по почте заказным письмом.