**Памятка потребителю при покупке**

**сотового телефона**

Приобретая сотовый телефон за немалые деньги, неприятно обнаружить в только что купленном гаджете неисправность или понять, что он Вам не подходит (сложное меню, неудобные кнопки и пр.) Поэтому, прежде чем решиться на покупку, необходимо знать следующее.

Следует обратить внимание, у кого Вы покупаете товар, требования к информации о продавце установлена статьей 9 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», которые обязывают продавца предоставить потребителю сведения о наименовании своей организации, месте ее нахождения (адрес) и режиме работы. В случае если продавец - индивидуальный предприниматель – он должен предоставить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Определившись с выбором мобильного телефона, проверьте комплектность товара, ознакомьтесь с инструкцией по эксплуатации и гарантийными обязательствами, осмотрите и протестируйте телефон, обратите внимание на наличие информации о подтверждении соответствия товара.

Кроме того, следует сверить уникальный код телефона – ІМЕІ (International Mobile Equipment Identifier - Международный идентификатор мобильного оборудования), указанный на коробке, на самом телефоне (корпусе) с выдаваемым номером после ввода кода \*#06# (телефон должен быть включен, наличие SIM-карты необязательно).

Оплачивая товар, внимательно прочтите все документы, которые Вами подписываются. При передаче телефона продавец передаёт Вам кассовый (товарный) чек, комплект принадлежностей, установленный изготовителем товара, гарантийный талон фирмы-производителя. Удостоверьтесь, что гарантийный талон заполнен, в случае отсутствия необходимых отметок в гарантийном талоне авторизованный сервисный центр фирмы-производителя может отказать в гарантийном обслуживании телефона.

Сотовый телефон надлежащего качества, приобретённый непосредственно в магазине, не подлежит обмену или возврату в течение 14 дней, т.к. относится к группе технически-сложных товаров бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее 1 года (Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 г.).

Поэтому, покупая таким способом сотовый телефон необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нём производственных недостатков, либо если Вам при покупке (т.е. в момент заключения договора) не предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре.

При покупке сотовых телефонов бывших в употреблении, продавец обязан предупредить потребителя о недостатках в телефоне, если такие имеются, передать документы, прилагаемые к телефону (инструкция, паспорт), в том числе и гарантийный талон.

При дистанционном способе продажи товара (способ, исключающий возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора), в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. N 2463, обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» - потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи; после передачи товара - в течение 7 дней; если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара - в течение 3-х месяцев с момента передачи товара.

**Возврат телефона надлежащего качества** возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения технически сложного товара бытового назначения у этого продавца.

**В случае обнаружения в телефоне недостатков** (если они не были оговорены продавцом), потребитель, в соответствии с п.1 ст. 18 Закона, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены **в течение 15 дней** со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

* обнаружение существенного недостатка товара (это 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);
* нарушение установленных Законом «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г сроков устранения недостатков товара;
* невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством РФ – «Перечень технически сложных товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 924 от 10 ноября 2011г.

Кнопочные сотовые телефоны, т.е. телефоны без сенсорного дисплея, не включены в «Перечень технически сложных товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 924 от 10 ноября 2011.

Поэтому при обнаружении в таком товаре недостатка даже по истечении 15 дней со дня покупки, потребитель имеет право предъявить продавцу любое требование, указанное в п.1 ст.18 Закона.

    В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, при необходимости провести проверку качества товара, а в случае спора о причинах возникновения недостатка - экспертизу товара.

**За получением подробной консультации и правовой помощи  потребители могут обращаться:**

**— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;**

**— в Центр по информированию и консультированию потребителей  ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:** **zpp.center@yandex.ru**

**— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**