

Вниманию потребителя: Ремонт телефонов

Согласно ГОСТ 19472-88 «Система автоматизированной телефонной связи общегосударственная. Термины и определения», **телефонный аппарат** - это оконечное устройство линии телефонной связи, служащее для передачи и приёма речевой информации.

Главными в законодательстве о защите прав потребителей является Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» и "Правила бытового обслуживания населения", утвержденные Постановлением Правительства РФ 15.08.97 г. № 1025, определяющие отношения с предприятиями бытового обслуживания - ремонтными мастерскими.

Поскольку телефонный аппарат является технически сложным товаром, при обращении в магазин с требованием об обмене некачественного товара или возврате денег, надо обязательно оставлять там письменное заявление. Все устные договоренности юридической силы не имеют. В сервис на экспертизу магазин должен направить телефон сам. А вам обязательно стоит дополнительно требовать на время экспертизы другой телефон - подержанный, но работающий, чтобы вы могли пользоваться сим-картой. Если откажут, то вы имеете право потребовать 2% в день от стоимости товара за все время рассмотрения конфликта.

Если вы это не сделали, то напишите хотя бы заявление в мастерскую с требованием не ремонтировать, а только дать заключение о работоспособности аппарата. Имейте в виду, что вы имеете право присутствовать при проведении экспертизы, то есть при вскрытии аппарата. Заявите эту свою готовность, иначе потом ничего не докажете, даже если вам поменяют всю начинку.

Если вам продали "серый телефон" (не сертифицированный), то продавец несет ответственность (административную и гражданскую) за отсутствие сертификата. Вам необходимо знать, что Ваша сделка по приобретению данного телефона является недействительной в силу несоответствия ее закону, а именно: Закону РФ "О связи". Этот закон предусматривает обязательное наличие у любого средства связи сертификата Минсвязи. И Вы вправе требовать возврата денежных средств за проданный телефон.

Чтобы избежать различных неприятностей при ремонте своего сотового телефона, в первую очередь, необходимо правильно оформить отношения с ремонтной мастерской. Если ремонт будет выполнен некачественно, а тем более, если телефон повредят или потеряют, правильно оформленные документы гарантируют возможность взыскания с виновника компенсации.

Оформление заказа на ремонт должно производиться в письменной форме путем составления квитанции, наряд-заказа и т.п. Этот документ должен содержать сведения об организации-исполнителе, вид и цену работ,

точное наименование и описание сотового телефона - марка, модель, серийный номер, комплектацию, внешний вид (наличие царапин, повреждений и т.д. или их отсутствие) сроки выполнения работ и гарантию на них. Обязательно надо настоять, чтобы все эти данные были внесены в такой документ, экземпляр которого останется у заказчика.

Как правило, потребитель сдает аппарат в сервисную мастерскую, не зная причину неисправности и требующийся ремонт. Мастерская проводит диагностику и самостоятельно определяет это. Таким образом, мастерская принимает на себя ответственность за правильность определения причины неисправности и метода ремонта. Поэтому, если проведенный ремонт не дал положительных результатов по причине некачественной диагностики, потребитель не должен его оплачивать, т.к. задание заказчика - устранить неисправность - не выполнено. И не имеет значения, какие расходы произвел исполнитель в связи с таким ремонтом, заменой комплектующих и т.д.

При выдаче отремонтированного телефона магазин или мастерская должны продемонстрировать его работу во всех режимах. Если это не делается, надо проверить телефон самому, что называется, "не отходя от кассы". При обнаружении явных неисправностей и дефектов надо занести свои претензии в квитанцию или иной документ о ремонте. Не пренебрегайте своими правами, и не спешите, как бы вас ни поторапливали. Если заказчик не обнаружит явных дефектов, которые можно установить при приемке, он лишится права на них ссылаться.

Отремонтированный аппарат должен быть опломбирован, настоять на этом нужно, поскольку если вами будет обнаружен некачественный ремонт и будут предъявлены претензии, мастерская не сможет обвинить вас во вмешательстве.

Если платный (негарантийный) ремонт произведен некачественно, и это обнаруживается уже после приемки из ремонта после некоторой эксплуатации, к исполнителю можно предъявить ряд требований, предусмотренных законом. Это - устранение недостатков работ, повторный ремонт, уценка цены ремонта. При существенных недостатках работ (неустраняемых или выявляющихся неоднократно) можно требовать возврата денег и полного возмещения ущерба.

По закону "О защите прав потребителей" гарантийный ремонт должен быть произведен незамедлительно, если иной срок не установлен соглашением сторон в письменной форме. Поэтому продавцы в приемных квитанциях указывают определенные сроки ремонта, потребитель же, подписав этот документ, тем самым соглашается с ними. Однако право потребителя - настаивать на незамедлительном устранении недостатков. Срок ремонта не должен превышать 20 дней.

За задержку ремонта (по закону гарантийный сервис платит потребителю неустойку в размере 1% от стоимости телефона за каждый день просрочки). Например, пишется, что "срок ремонта - 20 дней, при наличии необходимых запчастей. При отсутствии запчастей срок ремонта

продлевается до их получения". Получение же запчастей может длиться месяцами.