

# Сроки гарантийного ремонта телефона по закону о защите прав потребителей



В наше время телефоны являются неотъемлемым атрибутом жизни современного человека. Приобретая новое средство связи, покупатели часто задают вопрос о наличии гарантийного обслуживания.

Никто не планирует заранее поломку телефона, но все же интересуются, существует ли гарантийный срок ремонта данного гаджета.

Гарантийный срок дает любому покупателю уверенность в том, что если с его телефоном случится какая-то поломка, то он сможет сдать его в ремонт в установленный срок.

Но не всегда гарантийный ремонт оправдывает свое название. Довольно часто всплывает различные неприятные нюансы. Желательно быть заранее информированными о данных проблемах.

Давайте рассмотрим, какие проблемы могут возникнуть при гарантийном ремонте и как их избежать.

## В течение какого времени проводится ремонт мобильного телефона по действующей гарантии?

Выбирая телефон и получив информацию о технических свойствах товара, не забудьте спросить о сроке ремонта по гарантии.

Большинство известных производителей мобильных гаджетов, таких как Nokia (Нокиа), Lenovo (Леново), Sony (Сони) и Samsung

(Самсунг) устанавливают на свой товар срок ремонта по гарантии в один год.

### **О чем говорит такой срок?**

Это означает, что в случае поломки телефона в течение гарантийного срока, человек, приобретший товар, может рассчитывать на его бесплатное обслуживание и ремонт (в случае необходимости).

### **Какие услуги будут оказаны клиенту в срок гарантийного ремонта:**

- устранение поломки или замена товара;
- срок гарантийного ремонта будет продлен на время, в течение которого телефон находился в ремонте;
- в сервисном центре, согласно ст. 20 п. 2 Закона о защите прав потребителей, обязаны выделить покупателю аналогичный телефон, чтобы покупатель не испытывал неудобств во время отсутствия мобильной связи;
- полная замена неисправного телефона на другой аппарат (в случае, если ремонтники не смогли решить проблему);
- решить возникшие проблемы в сервисном центре обязаны в течение 45 суток, не более того.

К сожалению, часто покупатели не имеют представления о тех правах, которые имеют как потребители. Особенно это касается гарантийного ремонта.

**В Законе «О защите прав потребителей» говорится о том, что в то время, пока сломанный телефон находится на гарантийном ремонте, владельцу должны представить аналогичный товар, который соответствует параметрам приобретенного.**

Сделать это обязаны в сервисном центре, куда обратился покупатель. На основании заявления в течение трех дней клиенту обязаны выделить новый телефон.

**Важно! В случае отказа в выполнении данного требования,**

**продавец будет оплачивать неустойку, которая приравнивается к 1 % от стоимости телефона на рынке. Такая сумма будет взиматься за каждый день ремонта.**

В ст. 20 Закона о защите прав потребителей говорится о 45-дневном сроке, выделяемом на ремонт телефона в сервисном центре. Кроме этого ремонтники не имеют право затягивать процесс и должны заниматься гаджетом сразу после его поступления в сервисный центр.

**Давайте рассмотрим, какие меры вы должны предпринять для сдачи телефона на гарантийный ремонт.**

Прежде всего, найдите упаковку от аппарата, фискальный чек, гарантийный талон (заполняется продавцом во время покупки). Без этих документов вы вряд ли сможете сдать телефон на ремонт.

**Обратите внимание! Часто производители Lg, Nokia, Lenovo требуют сдавать вместе с телефоном и зарядное устройство, но это требование не является обязательным.**

Среди документов, которые выдаются клиенту при покупке телефона, выдается также перечень сервисных центров и их адреса. Отнесите телефон на ремонт именно в тот магазин, где была сделана покупка. Дальше его отправят на ремонт в сервисный центр.

На начальном этапе сотрудники сервисного центра проводят экспертную оценку состояния телефона и его диагностику.

Ваше присутствие может быть по желанию, хотя вы имеете на это полное право. Это необходимо для того, чтобы сотрудники сервисного центра внесли корректные данные о состоянии аппарата.

Во время проведения экспертизы проводится осмотр телефона, фиксируется факт наличия внешнего воздействия, который мог вызвать поломку. Также фиксируются внешние повреждения, если

таковые имеются.

В случае отсутствия повреждений, которые были вызваны механическим воздействием, аппарат принимается на ремонт. Подпишите с сервисным центром договор, в котором указываются сроки ремонта.

В момент принятия аппарата на ремонт напишете заявление о временной замене вашего телефона на другой, аналогичный по параметрам, аппарат. Если сервисный центр предоставил вам такую возможность, то пользоваться новым телефоном вы можете до окончания гарантийного ремонта.

### **Сроки выполнения гарантийного ремонта**

Многих интересует вопрос, как долго будет производиться ремонт?

На защите прав покупателя стоит Закон. И товаропроизводители, как и реализаторы их продукции обязаны выполнять статьи данного Закона.

**В ст. 20 Закона о защите прав потребителей говорится в частности о том, что ремонт телефонов должен осуществляться в кратчайшие сроки. Если говорить о минимальном сроке – то помощь в устранении неполадок работы аппарата должна быть осуществлена немедленно. Максимальный срок ремонта – 45 суток.**

Указанные выше сроки продолжительности проведения гарантийного ремонта относятся ко всем производителям мобильных телефонов.

Опираясь на ст. 18 Закона о защите прав потребителей вы можете потребовать замены вашего неисправного телефона на новый, если сервисный центр превышает сроки ремонта.

Телефон, который выдается в качестве замены неисправного товара, должен быть такой же модели или иметь аналогичные параметры. Кроме этого, по согласию с покупателем, может быть предложена модель другого производителя.

Если ваше требование о своевременном ремонте или замене аппарата не было выполнено – подавайте исковое заявление в суд.

Опираясь на ст. 13 Закона о защите прав потребителей, потребуйте выплаты штрафа за невыполнение обязательных требований по оказанию услуг гарантийного ремонта или замены телефона.

Из всего вышеизложенного можно сделать выводы, что если ремонт телефона не был выполнен в установленный срок, покупатель имеет право потребовать замены устройства на аналогичный.

В случае невыполнения законных требований, покупатель может обратиться в суд. В результате чего его телефон будет заменен на новый, а с продавца будет снят штраф за несвоевременное оказание услуги.

К сожалению, на практике, осуществление гарантированного ремонта производится в редких случаях. В большинстве случаев это связано с наличием механического повреждения аппарата. Как выясняется при экспертном осмотре, телефон вышел из строя по вине самого покупателя.

Сведения о данном обязательстве можно найти в документах и гарантийных талонах большинства производителей.

**Важно! Производители телефонов оказывают гарантийный ремонт только в том случае, когда поломка связана с производственным браком.**

В сервисном центре вы услышите отказ в том случае, если вы пользовались телефоном неправильно. Предположим, ваш телефон «искупался» в воде. В данной ситуации о гарантийном ремонте не может быть и речи.

Хотелось бы отметить, что часто причины отказа в гарантийном ремонте не являются законными.

Если вам отказали в ремонте, но вы точно уверены, что это

незаконно, потребуйте акт проведенных работ (в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

Из чего состоит данный документ? В него вписываются сведения о причине поломки телефона и ее влиянии на работу аппарата.

**Важно! По вашему требованию не выдали акт проведенных работ – причина отказа от гарантийного ремонта была незаконной.**

Также отказ будет необоснованным, если акт содержит информацию только о причине поломки. Если вы не согласны с отказом, требуйте проведения экспертизы в вашем присутствии.

Специалист расскажет о точных причинах поломки и объяснит, что может произойти с телефоном в дальнейшем. Если будет доказано, что в сервисном центре вам отказали в ремонте на законных основаниях, то оплатить проведение экспертизы придется именно вам (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Настойчивые покупатели, неудовлетворенные проведением экспертной оценки могут обратиться в суд и попытаться решить проблему в судебном порядке.

## **Что делать при повторной поломке телефона?**

Как быть с повторной поломкой телефона, отремонтированного в гарантированный срок?

Когда ваш телефон отремонтировали, по результатам данных действий, вам выдают письменный отчет о произведенных работах.

**В отчете содержатся следующие сведения:**

- когда клиент обратился в сервисный центр;
- обнаруженные поломки;
- выполненные работы, с указанием точной даты их проведения;

- дата возврата отремонтированного телефона собственнику.

**Обратите внимание! Срок ремонта по гарантии будет продлен на то время, в течение которого телефон находился в сервисном центре.**

**Как обстоят дела в том случае, если телефон снова сломался?**

Такая ситуация, к сожалению, происходит довольно часто. Ремонт мобильных телефонов требует аккуратности и внимания.

Телефон сломался, а вы не знаете что делать? Отправляйтесь снова в сервисный центр или проведите экспертную оценку.

Хоть эта процедура платная, но для вас она важна, так как вы сможете с точностью узнать о причине повторной поломки, и есть ли в этом вина специалистов, проводивших гарантированный ремонт.

Если выяснится, что причина повторной поломки кроется в неправильных действиях ремонтников, то вы имеете право потребовать в магазине замены мобильного телефона на другой или выплаты денежной компенсации.

Как уже упоминалось ранее, на защите прав покупателей стоит Закон. Если ваши потребительские права нарушаются (телефон постоянно выходит из строя, а в его замене вам отказывают), обращайтесь в суд.