

Памятка потребителю при обнаружении недостатков в Смарт-устройствах.

Смарт-устройства (такие как смартфоны, планшетные компьютеры, смарт-часы, смарт-телевизоры, фитнес-трекеры) в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей относятся к технически сложным товарам.

Перечень технически сложных товаров является исчерпывающим и утвержден постановлением Правительства РФ № 924 от 10 октября 2011 г.:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

До покупки смарт-устройства покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия.

При совершении покупки проверьте правильность заполнения гарантийного талона продавцом: все графы должны быть заполнены и заверены печатью магазина.

При покупке вам должен быть выдан товарный и (или) кассовый чек. Однако их отсутствие у потребителя не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

***Если в смарт-устройстве
в течение гарантийного срока обнаружен недостаток.***

Если это произошло **в течение первых пятнадцати дней** с момента передачи товара потребителю, потребитель имеет право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата денег за него либо предъявить требование о замене на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Требование о замене подлежит удовлетворению в течение семи дней со дня его предъявления, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение двадцати дней.

Требование о возврате денег подлежит удовлетворению в течение десяти дней.

Если недостатки в товаре обнаружены **по истечении пятнадцатидневного срока**, то потребитель имеет право претендовать лишь на гарантийный ремонт товара либо на соразмерное уменьшение его цены.

Срок ремонта не должен превышать 45 дней. По окончании ремонта следует взять документ о том, какой именно недостаток был устранен.

Если ремонт осуществляется более 45 дней, либо в товаре обнаружены существенные недостатки, то потребитель имеет право предъявить требование о замене товара либо возврате денег за него. Такое же право возникает у него и в том случае, если товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Существенный недостаток товара - 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.

Обратите внимание! Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Если продавцу или изготовителю было заявлено требование о ремонте или замене смарт-устройства, то можно потребовать также предоставления Вам аналогичного товара на период ремонта или замены Вашего (этот товар должен быть предоставлен и доставлен в течение трех дней).

При получении претензии потребителя (в течение гарантийного срока), продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

Отдавая товар для проведения проверки качества, рекомендуем получить акт, где должно быть указано с какой целью и в каком состоянии принимается Ваш товар.

Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой

Если по результатам проверки качества между Продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза установит, что недостатки товара являются *производственными*, продавец должен удовлетворить заявленное потребителем требование. Если экспертиза установит, что недостатки в товаре являются *эксплуатационными*, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение.

Экспертиза проводится аккредитованным экспертом, по результатам экспертизы оформляется экспертное заключение.

***Если в смарт-устройстве был обнаружен недостаток, при этом гарантийный срок истек или не был установлен
(но не прошло двух лет со дня покупки)***

В этом случае потребитель имеет право предъявить одно из указанных требований, но бремя доказывания того, что недостатки в товаре являются производственными, лежит на потребителе. То есть, если потребитель не получил удовлетворения своего требования, он должен за свой счет провести экспертизу качества данного товара. Если экспертиза установит, что недостатки являются производственными, то потребитель будет вправе требовать удовлетворения своего требования и возмещения убытков (затрат на проведение экспертизы).

Порядок действий потребителя

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу (изготовителю, импортеру) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями (к претензии прикладываются копии всех необходимых документов, например кассового чека, товарного чека, гарантийного талона и т.п.).

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться **в суд с исковым заявлением** для защиты своих прав и законных интересов.