

Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

* * *

При приобретении мобильных телефонов:

1. [Ознакомьтесь с информацией о продавце](#) (наименование и учетный номер плательщика продавца, адрес местонахождения)

При приобретении мобильного телефона посредством сети интернет на главной странице должна быть информация о:

наименовании организации, юридический адрес, УНП (для индивидуального предпринимателя – Ф.И.О., адрес, сведения о государственной регистрации и наименовании органа осуществившего государственную регистрацию);

режиме работы магазина;

дате регистрации интернет-магазина в Торговом реестре Республики Беларусь.

Наличие регистрации интернет-магазина в Торговом реестре можно проверить на сайте <http://rsoap.mintorg.gov.by:8880/viewreestr/>.

2. [Внимательно ознакомьтесь с информацией о мобильном телефоне](#) (технический паспорт, инструкция по эксплуатации, гарантийный талон, упаковка и т.д.)

Обратите внимание на правильность заполнения гарантийного талона:

Обязательно должна быть информация о наименовании продавца, месте его нахождения;

марке и модели телефона, цене, гарантийном сроке, дате продажи, а так же подпись ответственного работника и печать организации.

Информация о товаре должна быть полной и достоверной, **на русском и (или) белорусском языках.**

3. [Всегда берите чек.](#) Все без исключения продавцы должны выдавать кассовый чек, в том числе и [интернет-магазины!](#)

Предъявить претензию по некачественному мобильному телефону Вы можете и без такого документа при наличии иных доказательств (например, при наличии сведений о продавце на упаковке товара, в гарантийном талоне, расписке, наличие идентификационных знаков и т.д.).

При отсутствии доказательств приобретения мобильного телефона у конкретного продавца, последний может оспорить факт приобретения у него этого товара.

Обращаем внимание!

Согласно перечню качественных непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату (утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778), мобильные телефоны надлежащего качества не подлежат обмену и возврату.

4. [Если Вы приобрели некачественный мобильный телефон,](#) Вы вправе потребовать по своему выбору:

- замены товара на качественный товар;
- безвозмездного ремонта;
- уменьшения покупной цены;
- возврата денег.

5. [Обоснованные требования потребителя подлежат удовлетворению продавцом](#)

[незамедлительно, максимальный срок - 7 дней при заявлении требований:](#)

- об уменьшении покупной цены товара;
- о возмещении расходов по ремонту товара;
- о возврате денег;

[незамедлительно, максимальный срок - 14 дней при заявлении требований:](#)

- о безвозмездном ремонте;
- при необходимости проведения экспертизы;

[незамедлительно, максимальный срок - 1 месяц:](#)

- о замене недоброкачественного товара товаром надлежащего качества.

В случае безвозмездного устранения недостатков в мобильном телефоне потребитель вправе предъявить изготовителю или продавцу требование о предоставлении потребителю на период ремонта безвозмездно во временное пользование аналогичного телефона.

Требование должно быть удовлетворено в трехдневный срок со дня его предъявления. Доставка телефона потребителю обеспечивается за счет продавца, изготовителя.

Потребитель имеет право на возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков в мобильном телефоне. Требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 7 дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

За нарушение сроков удовлетворения [обоснованных требований потребителя](#) продавец, допустивший нарушение сроков, уплачивает потребителю неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки.

Обращаем внимание!

Требования продавцу потребитель вправе предъявить, если недостаток носит производственный, конструктивный или иной характер, произошедший по вине продавца (изготовителя). Но если недостаток произошел по Вашей вине – воспользоваться гарантиями Закона Вы не можете. [Установить природу недостатка при возникновении спора поможет ЭКСПЕРТИЗА.](#)

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом.

Обращаем внимание!

Если в результате экспертизы качества товара установлена вина потребителя, последний обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы, например, на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке, а также провести экспертизу товара за свой счет. Продавец обязан уведомить потребителя о времени и месте проведения экспертизы.

При передаче потребителем некачественного товара для проведения проверки качества или проведения экспертизы продавцом оформляется акт приема некачественного товара. При желании потребитель самостоятельно может доставить некачественный товар на проверку качества или экспертизу в назначенное продавцом время и место.

* * *

6. Возврат денег за некачественный товар Вы можете потребовать в любом случае (даже если это технически сложный или дорогостоящий товар и в нем обнаружен несущественный недостаток).

* * *

7. Претензию по качеству мобильного телефона, Вы можете предъявить:

продавцу;
изготовителю;
импортеру, если данные о продавце отсутствуют;
ремонтной организации (только по вопросу ремонта).

Обращаем внимание!

При выявлении недостатков в товаре, потребитель должен обратиться в первую очередь к продавцу, а не в сервисный центр или гарантийную мастерскую.

Вы можете написать заявление (желательно в 2-х экземплярах, на Вашем принявший должен поставить дату принятия и подпись) либо оставить свою жалобу в книге замечаний и предложений, которая должна быть предоставлена Вам по первому требованию, либо направить по почте заказным письмом с уведомлением.

* * *

8. Потребитель вправе предъявлять претензии к продавцу по качеству товара в течение двух лет с момента приобретения товара, а если гарантийный срок более двух лет – в течение гарантийного срока.

К изготовителю потребитель вправе обращаться в течение срока службы товара, а если он не установлен – в течение 10 лет.

* * *

9. Потребитель вправе вернуть товар ненадлежащего качества без потребительской тары (упаковки).

10. Если в установленные законодательством о защите прав потребителей сроки продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация) не ответил или не удовлетворил Ваше требование – обращайтесь в государственный орган по защите прав потребителей, общественную организацию потребителей либо суд.

Согласно Указу Президента Республики Беларусь № 498 от 15.10.2007 г. «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан» обращение необходимо направлять в местный исполнительный и распорядительный орган (райисполком).



15 Марта-День потребителя

Министерство торговли Республики
Беларусь
www.mintorg.gov.by

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Права потребителей при приобретении мобильных телефонов

Настоящая памятка
подготовлена в соответствии с
положениями
Закона Республики Беларусь «О
защите прав потребителей»

Минск
2014

