Испытано на себе, или Альметьевская история одного телефона

**Терпение и труд... деньги вам вернут - к такому выводу пришла я после своей «долгоиграющей» истории с сотовым телефоном. С уверенностью могу сказать: неудачная покупка смартфона меня, как среднестатистического потребителя, научила многому.**

**Я купила телефон**

Все началось с того, что весной прошлого года я решила приобрести новый сотовый телефон. Признаюсь, никогда не была приверженцем дорогих модных брендовых радиоэлектронных «игрушек». Меня всегда устраивал проверенный временем кнопочный, так называемый плюшевый, телефон в металлическом корпусе: долгосрочный аккумулятор и отсутствие «зависающей» сенсорной панели всегда придавали мне чувство уверенности в любой ситуации. Тем более работа журналиста обязывает всю техническую аппаратуру - диктофон, фотоаппарат, личный мобильный телефон, а то и два - держать в постоянном «тонусе». Все бы ничего, но есть одно «но» в таком надежном телефоне: он не предоставляет обширного доступа к сети Интернет со всеми его мобильными «прелестями», необходимыми в современном ритме жизни. Поэтому задалась целью найти недорогой компактный сотовый аппарат с актуальными для меня функциями. Тем более что один из консультантов салона сотовой связи признался по секрету, что средний срок службы любого смартфона составляет 1,5-2 года.

Руководствуясь принципом «цена-качество», в одном из офисов продаж сотовых телефонов остановила свой выбор на маленьком мобильном аппарате с двумя активными сим-картами. Его стоимость (4890 рублей) меня вполне устроила. Конечно же, новый смартфон требовал красивой «обертки» и объемной карты памяти (еще плюс 900 рублей). Отоварившись, дома я с завидным энтузиазмом занялась внутренним наполнением телефона и знакомством с его потенциалом, на что был потрачен весь вечер выходного дня. Однако недолго длилась моя радость. На следующий же день покупка оставила меня без связи с внешним миром. Будучи уверена, что в городе начались перебои с сотовой связью, сначала не придала этому значения. Когда же мой телефон трижды в течение недели так же «подшутил» надо мной, да еще в самый неподходящий момент начинал перезагружаться при ответе на входящие звонки, я заподозрила неладное. В итоге на девятый день после покупки обратилась в магазин с заявлением о перебоях в работе нового сотового телефона. На мое замечание о том, что по закону имею право вернуть не устраивающий меня качеством товар ранее 15 дней со дня покупки, у продавца-консультанта нашелся ответ: «Ваша покупка является технически сложным товаром, следовательно, на нее ваш закон не распространяется». Единственное, что смогли мне здесь предложить - отправить телефон на проверку качества в авторизованный сервисный центр. Правда, тут же уточнили - мне эта экспертиза ничего стоить не будет, и то только потому, что я обратилась к ним до наступления тех самых 15 дней. Написав заявление на проведение проверки качества товара, сдав телефон со всеми аксессуарами обратно и получив взамен видавший виды его «плюшевый» аналог, я стала ждать развития дальнейших событий.

**Не верь глазам своим**

Техническое заключение, с которым я ознакомилась через три недели, гласило: «По результатам проведенной диагностики заявленные дефекты не подтвердились, аппарат исправен и полностью соответствует заявленным техническим характеристикам». В магазине мне предложили телефон, прошедший экспертизу, забрать. Не согласившись с таким исходом дела, решила идти дальше. Неисправный товар мне не нужен, объяснила я консультанту магазина. Затем в претензии, которую написала на имя генерального директора офиса продаж сотовых телефонов, кратко изложила суть дела и обратилась с просьбой поменять сотовый телефон на аналогичный товар либо вернуть мне деньги. Еще через три недели меня ознакомили с письменным ответом на претензию, в которой говорилось, что «сотовые телефоны надлежащего качества (это было подтверждено экспертизой) не подлежат обмену или возврату.

Примерно через месяц я все же обратилась в Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции со всеми имеющимися у меня на руках документами (их копиями). Специалисты ведомства разъяснили, что в случае возникновения спорного вопроса и несогласия с заключением экспертизы я вправе оспорить ее в судебном порядке. Дело мое, правда, осложнялось еще тем, что не совпадал юридический и фактический адрес салона-магазина, в котором я приобрела смартфон. Поэтому документальные запросы могут долго «гулять» по стране, предупредили меня: по одним данным головной офис магазина находится в Москве, по другим - где-то в другом городе. Только здесь я поняла, что поступила неосмотрительно, купив телефон в первом попавшемся мне на пути салоне-магазине.

**Хождение по кругу**

Я решила: раз уж отдел по защите прав потребителей поддержал мою инициативу и предложил квалифицированную помощь, надо идти до конца. Дома я составила исковое заявление на имя мирового судьи своего судебного участка (взяв за основу проект искового заявления, в составлении которого оказали содействие сотрудники Госалкогольинспекции). В нем была отражена суть проблемы с просьбой обязать ответчика расторгнуть со мной договор купли-продажи, вернуть мне уплаченную денежную сумму, взыскать с него неустойку за отказ в добровольном порядке удовлетворить мои требования и возместить мне компенсацию морального вреда. К исковому заявлению были приложены копии всех документов и чеков, имеющих отношение к делу. Исковое заявление я подала в канцелярию судебного участка, где его зарегистрировали. Оказалось, и здесь есть свои нюансы. Если стоимость телефона и моральный вред, причиненный мне, я еще в состоянии была оценить в денежном эквиваленте, расчет неустойки сделала неправильно. Мой иск мне вернули обратно.

Что ж... Вновь пришлось обратиться к специалистам отдела по защите моих прав. Они сообщили, что согласно статье закона при расчете неустойки за основу берется стоимость товара, количество дней после предъявления требований о возврате уплаченной суммы, каждый из которых, кстати говоря, оценивается в 1 процент от стоимости товара. Вот оно как! «Век живи - век учись», - сказала я себе, признав, что такой ликбез был для меня как нельзя кстати.

Подкорректировав первое исковое заявление, снова заполнила документы, повторно сдала и зарегистрировала их в судебном участке. Через месяц мне пришло письмо за подписью мирового судьи судебного участка с приглашением на встречу с ответчиком. Эта встреча предоставляла законную возможность обеим сторонам решить дело мирным путем до суда, другими словами договориться «полюбовно». Однако сторона ответчика не присутствовала на встрече, собственно говоря, как и на открытом судебном заседании, которое состоялось через неделю. На судебном заседании я в подробностях представила свои факты сложившейся ситуации и попросила удовлетворить мои требования. Мировой судья, приняв во внимание нюансы гражданского дела, выслушав мои объяснения в качестве истицы, вынес решение в мою пользу. Данное решение по гражданскому иску могло быть обжаловано через мирового судью в течение месяца со дня его принятия.

Выждав положенный месяц, я пришла в судебный участок. Узнав, что судебное решение ответчик не обжаловал, готова была уже праздновать победу. Как выяснилось - рано. Теперь мне предстояло отправить оригинал исполнительного листа в Москву - в Управление федеральной службы судебных приставов, где должны были возбудить исполнительное производство на основании представленного документа.

Уточнив по Интернету почтовый адрес московского ведомства,  отправила документ заказнымписьмом и стала ждать ответа. Он пришел через три месяца. с отказом   в   возбужденииисполнительного производства по причине отсутствия заявления взыскателя и реквизитов дляперечисления денежных средств. Все логично, подумала я: надо было подумать об этом сразу.Получив все реквизиты в отделении банка, в котором у меня открыт счет, и написав в произвольнойформе заявление, повторно отправила все документы заказным письмом.В итоге примерно через месяц на мой личный счет (банковскую карту) поступили денежные средства

в размере 19250 рублей 70 копеек! В эту сумму вошли стоимость товара (4890 рублей),неустойка(6943 рубля 80 копеек), компенсация морального вреда (1000 рублей) и штраф (6416 рублей 90копеек).

**Не сдавайтесь!**

Путь от покупки товара до восстановления прав покупателя оказался непростым. Он продолжалсячуть больше года и периодически занимал мои мысли и время. Не раз и не два я готова былабросить это занятие, в котором, как мне казалось тогда, не видно было просвета. Сейчас, анализируяситуацию, понимаю: только профессиональное занудство и советы коллег помогли мне дойти доконца. Поверьте, теперь я в малейших нюансах знаю, что такое «технически сложный товар бытовогоназначения», а также как и где его лучше приобретать. С удовлетворением могу признать: из этойбумажной волокиты я вышла победительницей. Нужно лишь набраться терпения и идти к своей целидо конца. Особенно когда знаешь, что правда за тобой. Теперь всем своим знакомым рекомендуюотстаивать свои законные права потребителей. И вам советую.

***Эльмира ГАБИДУЛЛИНА***

**P.S.** Когда поняла, что история с неисправным телефоном затянется, купила себе другой смартфон. На этот раз встретила потенциальную проблему во всеоружии: приобрела товар в проверенном салоне продаж сотовых телефонов и оргтехники. Отрадно, что этот смартфон в течение года меня ни разу не подвел.

**комментарий специалиста**

***«Не нужно бояться отстаивать свои права»***

В Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан регулярно поступают заявления граждан на не выполнение продавцами технически сложных товаров бытового назначения законодательства *РФ* в сфере защиты прав потребителей. Анализ обращений показал, что в текущем году такие заявления составляют до 24 процентов от общего числа и касаются качества стиральных машин, холодильников, пылесосов, электрочайников и утюгов. Однако большая часть граждан обращаются по проблемам, возникающим при пользовании сотовыми телефонами (41%). Все заявления граждан рассмотрены и не оставлены без ответов. Большинство обращений поступает на салоны сотовой связи «МТС» и «Связной». Как показывает практика, руководители вышеуказанных торговых предприятий неохотно соглашаются на выполнение претензий потребителей, тем самым нарушают требования Федерального закона «О защите прав потребителей» и ущемляют их права.

От того, насколько потребитель знает свои права, умеет и не боится их отстаивать в любом сегменте потребительского рынка, зависит многое и, как следствие этого, в конечном итоге влияет на улучшение социально-экономического благополучия населения в целом.

Формируется также положительная судебная практика по вопросам разрешения потребительских споров, в том числе по наиболее сложным делам. Судебная защита, наряду с защитой, возмещающей экономический и моральный ущерб потребителю, выполняет и карающую функцию в отношении нарушителя прав потребителей. Она является окончательной, решающей инстанцией в защите прав и интересов потребителей.

***Алина ВИНОГРАДОВА***

***начальник  отдела развития  и  координации  внутреннего  рынка  Альметьевском  территориального  органа Госалкогольинспекции РТ***

**На заметку покупателю**

- Так как сотовый телефон относится к технически сложному товару, на него распространяется Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектности. Другими словами, если качественный телефон вам не понравился - его поменять или вернуть за него деньги не получится.

- Для расторжения договора или замены для технически сложного товара, в том числе сотовых телефонов, потребитель может предъявить эти требования в течение 15 дней (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей). По истечении же этих 15 дней сложный товар только ремонтируется.

- Если ваши требования к продавцу (изготовителю, импортеру) носят имущественный характер (расторжение договора купли-продажи и возврата денежной суммы или выплаты неустойки) и в добровольном порядке руководство предприятия не удовлетворяет ваши требования, спор может быть разрешен только судом. В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона, вы вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора, В соответствии со статьей 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсацию морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

http://zt16.ru/