

Сотовые телефоны сегодня традиционно первые в... сводках правоохранительных органов и в списке предметов первой необходимости, подверженных поломке и дальнейшему сервисному обслуживанию.

И с этим трудно поспорить. Но, если в первом случае многое зависит от нас – уберечь телефон от грабителя, в принципе, можно, то ремонт – дело слепого случая, качества модели и авторитетности фирмы-производителя.

Впрочем, и дорогостоящие модели ломаются (пardon, выходят из строя) ничуть не реже более простых аналогов. Кстати, в правовом смысле все они равны, в частности, согласно «Закону о правах потребителя» все они, в случае поломки, имеют равные права. В том числе и те, о которых потребителям стоит узнать более подробно.

Если ваш сотовый «полетел» в срок, определенный изготовителем как гарантийный, то ваш телефон обязаны отремонтировать бесплатно или заменить на аналогичный или вернуть деньги.

Гарантийный ремонт – сегодня одна из самых больных тем. Редко какой аппарат может похвастаться бесперебойной работой в течение всего «гарантийного срока». Даже если вам повезло и ваш «мобильник» работает как «швейцарские часы», то ваши друзья, родственники попадали в дугую ситуацию, когда купленный телефон быстро выходил из строя и продавец тут же перенаправлял владельца в сервисный центр для дальнейшего «гарантийного ремонта». Здесь телефон забирали и... Как правило с телефоном расстаются на долгий срок, который может исчисляться месяцами. Известны случаи, когда сотовые телефоны «зависали» в ремонт на восемь месяцев, а уж два-три месяца стали для наших «сервисных центров» чуть ли не нормой.

Все это время покупатель, выложивший за телефон солидные деньги, вынужден ждать «у моря погоды»: и без денег и без средства мобильной связи. И, вроде бы, ничего не поделаешь, ведь в акте сервисного центра, полученном на руки, черным по белому написана хитрая формулировка: «ремонт производится в течение 10 (15, 20) рабочих дней после доставки необходимой детали». Уловка этой формулировки в том, что сама «доставка» детали может затянуться на сколько угодно. Во всяком случае, занимался вашим аппаратом мастер – не занимался, он всегда может оперировать «отсутствием

детали», тем, что вы были предупреждены о сроках. И взятки – гладки.

Обновленный ФЗ «О защите прав потребителя» ввел строгое правило: срок гарантийного ремонта, установленный сервис-центром или производителем товара не может превышать 45 дней. Любые «продлевающие формулировки» не имеют юридической силы! В Законе специально оговаривается, что ссылки на отсутствие необходимых запчастей (деталей, материалов), оборудования и иные подобные причины не могут служить основанием для затягивания ремонта (ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» в новой редакции).

И, конечно, главный вопрос. Что делать, если сервис-центр игнорирует Закон и нарушает срок ремонта. У вас есть два возможных варианта развития событий. По закону в первого же дня просрочки вы можете отказаться от дальнейшего ремонта и потребовать возврата денег за некачественный телефон или его замены на новый. Также по закону в первого же дня просрочки вы можете спокойно дожидаться окончания ремонта, при этом за каждый день просрочки сервис-центр будет обязан выплатить вам неустойку в размере 1% от стоимости телефона (ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»).

Остается лишь добавить, что данные правила распространяются не только на гарантийный ремонт сотовых телефонов, но и другой сложной бытовой техники – компьютер, телевизор, холодильник и т.д. Более того, рассмотренная в прошлом номере нашей газеты возможность получения на время ремонта в бесплатное пользование сходную вещь распространяется и на сотовые телефоны.