**Азбука потребителя: Изучаем особенности покупки мобильных телефонов**

**Урок 1. Предоставление информации потребителю**

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах.

Указанная информация в *наглядной и доступной форме* доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи на русском языке, а также дополнительно, по усмотрению изготовителя (продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

*Информация об изготовителе (продавце):*

*Изготовитель***-**организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

*Продавец* - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Изготовитель (продавец) *обязан* довести до сведения потребителя:

- фирменное наименование (наименование) организации;

- место нахождения (адрес) организации;

- режим работы организации;

- информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа (если изготовителем (продавцом) является индивидуальный предприниматель).

Указанная информация размещается на вывеске.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий, изготовитель (продавец) обязан информировать потребителя о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

*Информация о товарах* в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров;

- цену в рублях и условия приобретения товаров; - гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, информацию по эксплуатации товаров;

- срок службы товаров (в том числе, входящих в состав элементов питания – аккумуляторы, батареи);

- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров.

Мобильные телефоны подлежат обязательному подтверждению соответствия в форме декларирования. Декларацию принимает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, регистрация деклараций осуществляется Федеральным агентством связи в соответствии с Положением о Федеральном агентстве связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004г. № 320 *(подробная информация в стандарте «Безопасность мобильных телефонов).*

*Маркировка товара.*

Законодательством не предусмотрена маркировка мобильного телефона знаком соответствия в части соответствия **стандартам в области связи.**

Однако мобильный телефон подлежит подтверждению соответствия в форме декларирования на соответствие **требованиям Технического регламента** 020-2011 «Электромагнитная совместимость технических средств», в маркировке указывается знак обращения на рынке ЕАС. В соответствии с данным регламентом, наименование и (или) обозначение технического средства (тип, марка, модель - при наличии), его основные параметры и характеристики, наименование и (или) товарный знак изготовителя, наименование страны, где изготовлено техническое средство, должны быть нанесены на техническое средство и указаны в прилагаемых к нему эксплуатационных документах. При этом наименование изготовителя и (или) его товарный знак, наименование и обозначение технического средства (тип, марка, модель - при наличии) должны быть также нанесены на упаковку.

В отношении входящего в комплект мобильного телефона **зарядного устройства** устанавливаются аналогичные требования (приложение 3 ТР ТС 020/2011). Кроме того, зарядное устройство подлежит маркировке в соответствии с Техническим регламентом "О безопасности низковольтного оборудования" (приложение к ТР ТС 004/2011) (*подробная информация в стандарте «Безопасность мобильных телефонов»*).

**Особенности предоставления информации потребителю при продаже мобильного телефона.**

1. В соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров продавец до подачи телефона в торговый зал или к месту выдачи покупки обязан осуществить предпродажную подготовку товара и проверить наличие необходимой информации о товаре и его изготовителе.

2. При покупке мобильного телефона покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы). По требованию покупателя продавец обязан проверить в его присутствии наличие относящихся к товару документов, а также ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар (п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров).

3. Предоставляя информацию о мобильном телефоне, продавец должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара, понятно и доступно объяснять основные функции и свойства телефона, установленного в него программного обеспечения.

4. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. При передаче мобильного телефона, бывшего в употреблении, покупателю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

*Требования потребителя:*

Если потребителю не предоставлена возможность *незамедлительно* получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар продавцу.

Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 Закона о защите прав потребителей, за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре, потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 Закона о защите прав потребителей.

*Способы восстановления нарушенных прав:*

1.Предъявление претензии продавцу.

2.Обращение в суд с исковым заявлением.

3.Административная ответственность:

Продажа продавцом товара без соответствующей маркировки и (или) нанесения информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации влечёт административную ответственность по *ч. 2* *ст. 15.12 КоАП РФ.*

В целях привлечения продавца к административной ответственности по указанной статье, гражданину рекомендуется обратиться с письменным заявлением в *территориальный орган Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора) по Свердловской области.*