

# Испортили телефон в ремонте

- *Как доказать вину сервиса*
- *Образцы документов*

Вы сдали свой телефон в ремонт, а при возврате оказалось, что на нем разбит экран, не работают кнопки или поврежден корпус. Случай, когда сервисные центры «одно лечат, другое калечат», сегодня не редкость. Как защитить свои права и заставить мастерскую возместить ущерб, вы узнаете из нашей инструкции.

По закону сервисные центры несут полную ответственность за сохранность отданной им техники. Фирма обязана полностью возместить ущерб даже в том случае, если утрата или поломка произошла не по их вине. Например, в случае пожара или ограбления. Что же до устранения неисправностей, причиненных самим центром, здесь существуют два варианта получения компенсации.

### Испортили при бесплатном гарантийном ремонте

В случае повреждения телефона при гарантийном обслуживании вы вправе требовать от сервисного центра произвести бесплатный ремонт устройства либо возместить затраты на его ремонт в другом месте. Об этом говорится в ч. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Как потребовать?

1. Осмотрите аппарат во время приемки до подписания каких-либо документов. При обнаружении дефекта, которого не было на момент сдачи, напишите в акте приема, что к ремонту имеются претензии. Подробно опишите выявленную неисправность! Такую запись необходимо сделать **во всех** экземплярах акта.
2. Попросите сервисный центр оформить квитанцию на новый ремонт и устранить дефект. Срок ремонта должен быть прописан в квитанции.
3. Если сервисный центр отказывается выполнить ремонт, откажитесь от получения испорченного гаджета и ни в коем случае **не подписывайте** акт приема. Вместо этого составьте отдельную претензию со ссылкой на Закон «О защите прав потребителей» и требованием устранить дефект в течение 10 дней.
4. В случае неудовлетворения и этой претензии смело обращайтесь в суд с иском о защите прав потребителя.



### Испортили в платном ремонте

Если устройство повредили при платном ремонте, также пишем претензию, но уже со ссылкой на ст. 35 Закона «О защите прав потребителей». По ней вы имеете право требовать возврата внесенной предоплаты за ремонт в течение 10 дней, а также замену испорченного телефона аналогичным. Если заменить телефон невозможно, то фирма должна возместить его стоимость в **двукратном** размере в течение трех дней с момента получения претензии. В случае отказа в компенсации обращайтесь в суд.

## Образцы документов

В \_\_\_\_\_,  
(название организации ООО или ИП из договора)

расположенную по адресу: г. \_\_\_\_\_,

ул. \_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О.)

проживающей(-его) по адресу:

г. \_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_,

д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_, тел.: \_\_\_\_\_

## Претензия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года по квитанции/акту № \_\_\_\_\_ я сдал вам на бесплатный гарантийный ремонт \_\_\_\_\_  
(название ремонтируемой вещи)  
для устранения дефектов \_\_\_\_\_.

При получении \_\_\_\_\_  
(название ремонтируемой вещи)  
из ремонта \_\_\_\_\_ 201\_\_ я обнаружил не оговоренные при сдаче повреждения – указать, что произошло \_\_\_\_\_.

(вещь испортили, сломали, украли и т. д.)

Ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в 10-дневный срок (ст. 22 закона).

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях



гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода), ч. 2 ст. 15 Гражданского кодекса РФ.

**В связи с изложенным прошу вас**

бесплатно устранить возникший после ремонта дефект \_\_\_\_\_

*(какой именно)*

либо возместить мои расходы на устранение этого дефекта в другом сервисном центре в сумме \_\_\_\_\_ рублей в течение 10 дней с даты получения этой претензии.

**Приложение:**

Копия документа, подтверждающего стоимость устранения дефектов в другом СЦ.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

В \_\_\_\_\_,  
(название организации ООО или ИП из договора)

расположенную по адресу: г. \_\_\_\_\_,

ул. \_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О.)

проживающей(-его) по адресу:

г. \_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_,

д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_, тел.: \_\_\_\_\_

## Претензия

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года я заключил с вами договор № \_\_\_\_\_ на оказание услуг по ремонту \_\_\_\_\_.

(название ремонтируемой вещи)

Стоимость услуг по договору составляет \_\_\_\_\_ рублей, оплачена мной в полном объеме \_\_\_\_\_.

В процессе ремонта указать, что произошло \_\_\_\_\_

(вещь испортили, сломали, украл и т.д.)

Стоимость вещи составляет \_\_\_\_\_ рублей.

Ч. 1 ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Кроме того, на основании ч. 1 ст. 29 закона потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

**В связи с изложенным отказываюсь от договора и прошу вас:**

1) Возвратить мне денежные средства, уплаченные по договору, в сумме \_\_\_\_\_ рублей в течение 10 дней с даты получения этой претензии;

2) Заменить утраченную вещь \_\_\_\_\_  
(название аналогичной)

или при невозможности замены возместить мне ее двукратную цену в сумме \_\_\_\_\_ рублей \* 2 = \_\_\_\_\_ рублей в течение трех дней с даты получения претензии.

**Приложение:**

Копия документа, подтверждающего стоимость поврежденной вещи (чек, договор и пр.).

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года