

# Как обменять телефон в течение 14 дней по закону?



Иногда после покупки нового телефона клиент открывает в нем неприемлемые для себя качества. Но существует ли возможность вернуть товар обратно в магазин и что говорят об этом нормы закона?

## Можно ли заменить мобильный телефон до истечения определенного законом 2-х недельного срока?

В соответствии со статьей 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» качественный товар недовольственной группы вернуть в магазин можно, выполнив определенные требования. Во-первых, приобретенная вещь не должна входить в Перечень продукции надлежащего качества, запрещенной законом к возврату.

**В данный список входят такие изделия:**

- лекарственные препараты, медицинское оборудование, инструменты и расходный материал;
- гигиеническая продукция личного пользования;
- мебель;
- дорогая радиоэлектронная аппаратура;
- бытовая техника;
- огнестрельное гладкоствольное оружие;
- ювелирные изделия;
- автомобили, вело- и мототовары;
- животные и растения;
- непериодические печатные издания.

Во-вторых, товар должен быть возвращен в течение 14 дней с момента его приобретения. В- третьих, при возврате следует предъявить товарный чек, или документы, подтверждающие факт покупки – штрих- код на упаковке, гарантийный талон, технический паспорт. И, в-четвертых, покупка должна оставаться целой и иметь товарный вид, все ярлыки, инструкцию, паспорт и т.д.

Но до сих пор не выработано единого мнения о том, относится ли мобильный телефон к технически сложной продукции, или нет, как, например, компьютер. Поэтому продавцы руководствуются положениями письма Роспотребнадзора «Об обмене сотовых телефонов».

В нем говорится, что такие телефоны не относятся к товарам, которые не подлежат обмену на протяжении двух недель со дня их покупки. Документ свидетельствует только об обмене, а возврат предполагается лишь в случае отсутствия модели в магазине на момент обращения клиента.

В основном авторитетные торговые сети, уважающий себя индивидуальный предприниматель, всегда идут навстречу покупателю и без проблем обменивают продукцию. Таким образом, удастся избежать продолжительных судебных процессов.

В ситуации, когда магазин отказывается принять для обмена телефон, клиент может написать письмо-претензию на имя владельца магазина.

**В документе, составленном в 2-х экземплярах, нужно указать следующие данные:**

- название магазина и его данные;
- Ф.И.О., место жительства и контактные телефоны покупателя;
- полное название изделия, его модель и артикул;
- причину возврата или обмена;
- личную подпись и дату обращения в торговый центр.

К документу прилагается копия товарного чека. В течение 10 дней продавец обязан письменно ответить на претензию покупателя, обменять товар или вернуть денежные средства.

[Образец претензии на обмен товара можно скачать здесь.](#)

При отказе удовлетворить законное право покупателя последнему необходимо написать жалобу в Роспотребнадзор. Если и здесь ему ничем не помогут, он имеет право обратиться в судебные инстанции, что займет очень много времени.

### **Каким образом ускорить процедуру обмена или возврата?**

В Законе существуют нюансы, которые защищают права и интересы потребителя. Например, правила четко говорят о том, что покупателю должен быть предоставлен полный набор сведений о товаре. Но на практике в магазинах никто не рассказывает обо всех функциях телефона или об их отсутствии.

Нередко можно встретиться и с тем, что вместо подробной инструкции к товару прилагают лишь небольшое руководство для пользователя. Если покупатель действительно столкнется с подобной ситуацией, то при подаче просьбы об обмене он может сослаться на отсутствие исчерпывающей информации о некоторых функциях изделия или его характеристике.

Таким образом, в любом случае обеим сторонам выгоднее пойти на обоюдный компромисс, чем начинать судебную длительную тяжбу. К примеру, магазин и покупатель договариваются не о полном возврате товара, а об обмене на аналог или другую модель с перерасчетом стоимости.

При покупке мобильного телефона спешка ни к чему, потому что товар не из дешевых. Но раз так случилось, что он быстро разонравился, то лучше обменять его сразу же, в день покупки.

Таким образом, сохранится товарный вид модели и у продавца будет меньше оснований для отказа. При себе потребителю нужно иметь телефон в полной комплектации и все документы: товарный

чек и руководство по эксплуатации с гарантийным талоном.

Если клиент магазина обратится с просьбой в течение 14 дней с момента приобретения, то ему следует написать заявление с указанием причины возврата покупки.

Они могут быть разными: не понравился цвет, отсутствуют некоторые функции, не полная комплектация. Если покупатель откажется объяснять свои мотивы, то продавец вправе отказать в удовлетворении просьбы по формальным признакам.

Вернуть, или обменять не понравившийся мобильный телефон, приобретенный в интернет-магазине, разрешается до момента получения покупки или в течение 7 дней после её передачи через почту или курьера.

Для этого покупатель должен по телефону связаться с торговым центром и объяснить причину, при необходимости написать заявление. Если магазин пойдет навстречу, то товар обменяют, или в течение 10 банковских дней вернет денежные средства.