

Как вернуть деньги за купленный телефон по закону?



Мобильные телефоны не представляют собой технически сложный товар. Они свободно возвращаются и обмениваются. Плюс, телефон очень важен в современной жизни.

Именно в связи с тем, что даже такие гаджеты могут ломаться, возникает вопрос, а можно ли как-то вернуть деньги за телефон, который оказался сломан? На это законодатель и дает некоторые ответы, разъясняя, как действовать в сложившейся ситуации.

Как действовать при возникновении необходимости возвращения мобильного устройства

Телефон хоть и не считается сложным товаром с технической точки зрения, вернуть его продавцу и получить свои деньги в случаях, когда он теряет свои свойства, можно не всегда.

Такая процедура не будет простой, поэтому условно можно определить примерный план действий:

- Сохранение товарного вида. Как известно это правило важно во многих случаях при возврате товара. Соответственно, телефон должен иметь товарный вид, не иметь повреждений, которые явно были причинены покупателем. Снимать пленки и прочие подобные атрибуты, конечно, можно, но вот приводить к тому, что на стекле образуются трещины или царапины, нельзя. Иначе продавец просто откажет в удовлетворении требования;
- Необходимо точно изучать свои права. Ссылаться на закон

нужно и можно. Это крайне важно, так как нередко именно правовая культура, которая в этой сфере у большинства хромает, приводит к тому, что продавцы спокойно отказываются вернуть деньги за некачественное мобильное устройство. Покупатель имеет право получить свои деньги обратно в течение срока гарантии, который обычно составляет не меньше года;

- Всегда надо возвращать телефон в магазин и присутствовать при этом лично. Продавцу важно получать объяснения сразу и лично от покупателя, так как именно он ранее приобрел некачественный товар. Придется составить заявление, в котором должны быть отражены все обстоятельства, требования и даже статьи закона для подтверждения законности рассматриваемых действий;
- Экспертизы и исследования. Если есть необходимость, то каждый покупатель имеет право потребовать провести экспертизу, которая бы смогла подтвердить факт того, что телефон некачественный, и случилось это не по его вине.

Придерживаясь предложенных правил, можно избежать отказа со стороны продавцов, которые не очень активно возвращают деньги за дорогостоящие товары.

Нередко продавцы спасают ситуацию тем, что пользуются незнанием покупателем своих прав и положений закона о возврате денег за товар. Именно поэтому нормативной стороне вопроса надо уделять максимум внимания.

Закон «О защите прав потребителей» условно определяет план действий, который позволит без ошибок получить деньги за телефон назад:

- Претензия. Заявление всегда должно быть составлено, иначе в дальнейшем может не быть возможности отстаивать свои права в суде. Составляется оно обычно по образцу, который предлагает магазин. Главное отразить в претензии все обстоятельства и требования. Информация должна быть максимально точной и полной.

- Передача претензии. Это важно, так как она составляется в двух экземплярах. Один остается у заявителя с пометкой о принятии второго экземпляра, который и передается продавцу.
- Ответ должен поступить в течение десяти дней, если его нет, то можно направлять иск в суд.

Иногда в перечень указанных действий входят экспертизы, если они необходимы для конкретной ситуации. Если дело доходит до суда, то продавец, помимо суммы, уплаченной за товар, должен будет вернуть еще и судебные расходы, понесенные истцом, а также неустойки, вызванные просрочкой возврата средств.