

# 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 вопрос 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.**