

Подлежат ли возврату мобильные телефоны в течение 14 дней?



Часто магазины пользуются безграмотностью покупателей в юридической сфере и вводят их в заблуждение, утверждая, что последние не имеют права на возврат мобильного телефона в связи с тем, что он относится к категории невозвратных товаров, и покупатель может рассчитывать исключительно на гарантийный ремонт. Но это не совсем так.

Федеральный закон «О защите прав потребителя» дает покупателю право на возврат мобильного телефона на протяжении четырнадцати дней с даты покупки аппарата, при условии, что он оказался некачественным или имеет существенный недостаток.

Вернуть мобильный аппарат в магазин можно даже в том случае, если у покупателя не сохранился кассовый или товарный чек на совершенную покупку. Самое главное условие – передать телефонный аппарат в том виде, в каком он приобретался с наличием всех пломб и ярлыков, с сохранением упаковки, товарного внешнего вида и комплектации.

Существует ли возможность проведения возврата мобильного устройства?

Вопрос обмена или возврата исправных мобильных аппаратов по причине того, что телефон не понравился покупателю или не устроил его по фасону, цвету, форме, габаритам, комплектации или другим характеристикам, является достаточно противоречивым, так как может быть двояко расценен согласно

трактовке закона, регулирующего вопрос обмена и возврата непродовольственных качественных товаров.

Так, согласно действующему закону, мобильные телефоны можно отнести к категории сложотехнических товаров, не подлежащих обмену и возврату, если в них не обнаружена техническая неисправность. Это подтверждается федеральным законом «О защите прав потребителя» в котором указан список товаров, которые нельзя обменять или вернуть, если в них не обнаружен существенный недостаток или брак.

К этой категории относятся сложотехнические товары и в частности навигационные приборы, аппараты для беспроводной связи бытового предназначения, спутниковая связь, многофункциональные устройства с сенсорными экранами.

Таким образом, мобильные сенсорные телефоны и смартфоны можно отнести к этой категории, однако, вопрос о возврате кнопочных телефонов остается открытым. С юридической точки зрения, принадлежность кнопочных телефонов к сложотехническим товарам не может быть доказана стопроцентно, и всегда такое решение можно оспорить.

Что касается смартфонов и мобильных сенсорных телефонов, то их можно вернуть на протяжении срока гарантии только при условии, что в аппарате обнаружена существенная неисправность или недостаток, который повлиял на его работоспособность.

Исправный мобильный телефон вернуть обратно в четырнадцатидневный срок можно в том случае, если покупатель сможет доказать, что продавец ввел его в заблуждение при покупке, предоставив неверную или неполную информацию о технических возможностях товара или о его функциональных возможностях.

В качестве доказательств покупатель может использовать показания свидетелей, желательно, чтобы это были посторонние люди, знакомые или друзья, но не родственники покупателя.

Также вернуть качественный исправный телефон можно в том случае, если в комплекте не идет инструкция на русском языке, или же эта инструкция является неполной и не предоставляет всех сведений об аппарате. Это является нарушением законодательства Российской Федерации, вследствие чего такой аппарат может быть возвращен на законных основаниях.

Но самый простой и действенный способ для возврата исправного мобильного телефона, это обратиться напрямую к руководителю и ли старшему продавцу магазина, спокойно объяснить ему возникшую ситуацию и причину, послужившую к тому, что покупатель решил отказаться именно от этого аппарата и вежливо попросить обменять мобильный телефон на другой аппарат.

При этом важно помнить, что не стоит обращаться к продавцу с возвратом купленного мобильного телефона, а лучше попросить об обмене. Тогда есть вероятность, что продавец пойдет навстречу и поменяет купленный товар.

Следует отметить, что большие сетевые магазины чаще идут навстречу покупателям в решении вопроса об обмене купленного аппарата, чем небольшие магазинчики локального уровня.

Если продавец не идет навстречу покупателю в вопросе обмена мобильного телефона, который является качественным и не содержит недостатков, то закон находится на стороне продавца и оспорить это решение через претензию или суд будет достаточно проблематично.

[Образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Претензия пишется в адрес руководства магазина, в ней нужно описать причины, которые подтолкнули покупателя к решению поменять или вернуть исправный мобильный аппарат после покупки. Обменять телефон можно только при условии, что все ярлыки, пломбы и бирки на месте, упаковка сохранена в первоизданном виде, аппарат не использовался клиентом и имеет товарный внешний вид.

Если руководство магазина не идет навстречу покупателю, то покупатель вправе обратиться в суд. Так как однозначного ответа на вопрос о принадлежности мобильных телефонов к категории сложнотехнических товаров нет, покупатель должен понимать, что решение вопроса может быть, как в его пользу, так и в пользу продавца.

Для того, чтобы повысить свои шансы на положительное решение, покупателю следует обратиться за помощью и консультацией к опытному юристу, который имел опыт положительного разрешения вопроса обмена или возврата исправных мобильных телефонов.

Покупатель может потребовать возврата денег за приобретенный неисправный мобильный аппарат на протяжении четырнадцати дней после его приобретения, а также в течение всего срока гарантии, если соблюдены несколько важных правил.

Для того, чтобы вернуть неисправный мобильный аппарат, покупателю необходимо составить письменную претензию в адрес руководства магазина. Претензия составляется в двух экземплярах: один экземпляр покупатель вручает продавцу, а второй оставляет себе с отметкой о принятии продавцом его претензии.

После принятия претензии у продавца есть десятидневный срок, для того, чтобы удовлетворить требования покупателя. Продавец может настаивать на том, что мобильный телефон принадлежит к категории технически сложных товаров, и поэтому покупатель не вправе требовать возврата денежных средств за неисправный аппарат, а может рассчитывать только на обмен.

Но законодательно это можно оспорить, и покупатель может попробовать воспользоваться своим правом на обмен или возврат товара. Продавец может решить провести независимую экспертизу, но покупатель должен помнить, что такая экспертиза проводится исключительно за счет продавца и покупатель имеет право присутствовать при ее проведении.

Если результат экспертизы покажется покупателю

неудовлетворительным, то он вправе обратиться в суд для дополнительного разбирательства. Вернуть или обменять некачественный товар покупатель может на протяжении всего срока гарантии, который установлен продавцом или производителем.

На протяжении всего срока гарантии ответственность за возникающие дефекты и недостатки, которые возникли не по вине клиента, лежит на продавце, и только после того, как гарантия истечет, покупатель сам должен будет заниматься обслуживанием своего аппарата.

Если продавец отказывается удовлетворять требования покупателя, то последний может обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, общество защиты прав потребителя или непосредственно в суд.

Чтобы быстрее решить вопрос с возвратом мобильного телефона, покупателю рекомендуется сразу при первом обращении к продавцу составить письменную претензию. Это типовый документ, который заполняется по определенному образцу.

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

В претензии покупателю необходимо указать причины и основания для возврата мобильного аппарата в магазин, подробно описать возникшие дефекты и недостатки приобретенного устройства и изложить свои требования.

Продавец обязан ответить на претензию клиента в течение десяти дней после ее подачи. Если продавец не дает ответа на претензию или же отказывается удовлетворять требования клиента, то последний вправе обратиться в суд, для того чтобы урегулировать этот вопрос.