

# **В течение какого срока можно вернуть телефон?**



Можно ли вернуть продавцу неисправный телефон и в какие сроки необходимо это сделать? Часто бывает так, что дефекты в технике обнаруживаются не сразу, а только спустя какой-то промежуток времени. Как вести себя потребителю в этой неприятной ситуации?

Этот сложный вопрос регулирует закон «О защите прав потребителей», правила осуществления торговой деятельности, установленный перечень технически сложных товаров и правила их оборота.

## **Существует ли возможность возврата приобретенного телефона обратно в магазин?**

По статистике каждый человек покупает новый телефон минимум один раз в 7 лет. Такой большой период связан с тем, что у этого технического приспособления достаточно длительный срок работы. Однако, вкусы и предпочтения могут постоянно меняться, поэтому человек может менять телефоны намного чаще.

Условия и сроки возврата телефонов прописаны в законе «О защите прав потребителей». Они зависят от качества проданного товара. Телефон может быть надлежащего, или же ненадлежащего качества.

П. 6 Постановления Правительства РФ № 924 от 2011 г. относит телефон к технически сложному изделию. По этой причине вернуть качественное устройство без дефектов обратно продавцу невозможно.

В другом Постановлении № 55, утвержденном в 1998 г. говорится о том, что к перечню технически сложных устройств можно отнести сенсорный телефон, который может принимать и осуществлять звонки, оснащен фотокамерой. Любой исправный телефон, обладающий подобными характеристиками вернуть на законных основаниях не представляется возможным.

В то же время, вернуть старую модель телефона можно, если он выполняет менее 2-х функций и имеет кнопочную клавиатуру.

Вернуть такие модели телефона можно в том случае, если покупателя не устраивают некоторые параметры: размер, цвет. Это право закреплено в ст.25 закона.

К исключениям можно отнести лишь покупку, совершенную через интернет магазин. В этой ситуации покупателю предоставляется возможность вернуть даже качественный телефон в срок до 7 дней.

Возврат телефона может происходить по многим причинам. Если это сложное сотовое устройство, то его могут вернуть только по причине явной неисправности.

***А вот простые модели, не оснащенные большим количеством функций можно вернуть по следующим причинам:***

- Не нравится цвет;
- Не та форма;
- Размер телефона слишком большой или наоборот, слишком маленький;
- В комплектации нет нужных деталей, или напротив, много излишних.

Согласно 25-ой статье, в перечисленных выше случаях покупатель может вернуть телефон продавцу в течение 14 дней. Продающая сторона обязана принять товар только в том случае, если телефон имеет товарный вид. В некоторых случаях требуется предъявления документа об оплате, то есть чека. Однако, это правило необязательно к исполнению.

Потребитель может просить не только возврата уплаченных денег, но и обмена телефона на аналогичную модель. В случае отказа, необходимо составить претензию в письменном виде. Срок ее рассмотрения 10 дней. После этого срока покупатель получает уплаченные денежные средства в течение 3-х дней.

В первую очередь необходимо составить письменную претензию на имя продавца или собственника бизнеса. В ней нужно подробно описать свою просьбу.

В подобной претензии должны быть указаны цели, которые преследует покупатель. Образцы заявлений зависят от группы товаров. Для средств связи есть собственный установленный образец.

В претензии нельзя указывать несколько требований одновременно. Покупатель может требовать или возврата уплаченных средств, или замены телефона на аналог.

***В претензии покупателя требуется указать:***

- Ф.И.О. покупателя и продавца;
- Суть возникшей проблемы (с подробным описанием характера неисправности);
- Требование потребителя;
- Указать точную дату составления заявления и подпись.

Заявление нужно составить в 2-х экземплярах. К документу приложить копию квитанции или чека, если таковые имеются. Продавец делает запись о принятии претензии.

Иногда неисправному телефону требуется ремонт. Он может быть произведен в течение 45 дней. Хотя эти сроки могут меняться, если между сторонами есть иные договоренности. И все же в какой срок можно вернуть телефон в магазин? Этот вопрос очень часто возникает у потребителей нашей страны.

На время проведения ремонтных работ покупатель имеет право потребовать предоставления аналога. Телефон предоставляется

для временного пользования. Кроме того, потребителю важно ответственно отнестись к оформлению претензии. Все данные должны быть точны и верны. Если дата будет указана неверно, покупатель не сможет доказать срыв сроков по ремонтным работам.

Для определения качества товара может потребоваться специальная экспертиза. Проверка проводится независимыми компетентными специалистами. Для защиты своих прав любой человек может обратиться в Общество по защите прав потребителей или прибегнуть к услугам квалифицированных юристов.

Юристы могут не только подробно проконсультировать по правовому вопросу, но и помочь защитить права покупателей. К сожалению, из-за незнания некоторых аспектов законодательства современные потребители часто не могут воспользоваться своими правами.

Закон предусматривает не только возможность возврата товара. Также потребитель имеет возможность обменять телефон, потребовать снизить цену или устранить неисправность.

#### ***Замену телефона на аналог можно произвести если:***

- В ходе экспертной проверки была обнаружена неисправность. В этом случае телефон могут заменить на аналог, схожий по параметрам;
- Старая модель телефона (с минимальным количеством опций, кнопочной клавиатурой) не подошла покупателю по оттенку, размеру, форме.

В ст. 18 закона «О защите прав потребителей» четко указано, что вернуть телефон, имеющий дефект, неисправность можно в течение 2-х недель. Установленный срок отсчитывается со дня фактического приобретения телефона.

Максимальный срок возврата сотового телефона равен двум годам, если иной период не указан в гарантийном документе.

Для того, чтобы избежать недоразумений, во время совершения покупки нужно уделить особое внимание гарантийным условиям возврата. Сроки, указанные в этом документе следует учитывать при возврате телефонов, имеющих дефект.

Исправную модель телефона можно сдать в течение 2-х недель.

Знать права, предоставленные потребителю должны абсолютно все. Для этого достаточно лишь уделить немного времени изучению действующего законодательства, регулирующего эту сферу.