Телефоны (смартфоны) включены в Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 г. № 924, и на них распространяются положения п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон № 2300-1).

Согласно абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1, если в телефоне обнаружатся недостатки в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю, то потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены.

Предлагаем краткий алгоритм при возврате (замене) некачественного телефона (смартфона) в течение пятнадцати дней с момента покупки:

·         при обнаружении в телефоне недостатков необходимо определиться с видом требования (замена или возврат) и обратиться с письменной претензией к продавцу (составляется в 2 экземплярах);

·         в претензии указать на недостатки, обнаруженные в телефоне (смартфоне) в период эксплуатации;

·         продавец в случае необходимости вправе провести проверку качества или экспертизу;

·         при отказе продавца в удовлетворении требований, потребитель вправе обратиться в суд.

Вручение претензии продавцу является доказательством предъявления конкретного требования. В случае отказа продавца от принятия претензии можно направить претензию посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением о вручении (1 экземпляр претензии остается у покупателя).

Требования, которые подлежат удовлетворению:

·         обнаружение существенных недостатков товара (существенный недостаток — это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);

·         нарушение установленных сроков устранения недостатков товара (более 45 дней);

·         невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.