

# Шаг-за-шагом. Как заставить магазин поменять неисправный смартфон

Новый смартфон держит зарядку всего три часа вместо положенных 12. Фронтальная камера не включается. И, о, ужас, не работает соединение с интернетом.

Новый мобильный телефон оказался неисправен, ремонт в сервисе стоит дорого. Что делать?

Идти в магазин, конечно.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки или на такой же товар другой марки (модели, с соответствующим перерасчетом покупной цены) в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю.

**ФЗ «О защите прав потребителей», п. 1 ст. 18**

То есть при обнаружении недостатка в течение 15 дней после покупки достаточно обратиться в магазин и потребовать возврата денег или замены на аналогичный товар. Если проблема в покупке была найдена позже, шансы на замену товара существенно снижаются, предупреждает коммерческий директор ООО «Центр Юридического Обслуживания» Станислав Бородин.

— Если неисправность обнаружилась после этого срока, вернуть деньги или заменить товар можно только при существенном недостатке. Согласно основным началам ФЗ «О защите прав потребителей», существенным недостатком является неустранимый недостаток, либо проявившийся вновь после его устранения.

Еще один популярный вопрос. **Можно ли заменить смартфон, если он исправен**, но не оправдал ожиданий: не так хорош, как обещали в рекламе?

— Нет. Неисправность должна быть, — отвечает юрист группы правовых компаний «Интеллект-С» Артур Винерович. — Она может выражаться как в утери существенных функций, например, телефон элементарно не осуществляет вызов, так и несущественных, например, отпадает крышка телефона.

Станислав Бородин и Артур Винерович описали алгоритм действий по замене товара, неисправность в котором была найдена в течение 15 дней после покупки.

**Что делать клиенту, который до истечения 15 дней принес неисправный товар в магазин, а там его отказались принимать?**

— Вы можете явиться в магазин и устно попросить заменить смартфон, но естественно в таком случае магазин вам откажет, — предупреждает Артур Винерович. — Вместе с тем, продавец предложит



заполнить акт на проверку качества и уже после этого магазин в указанных сроках должен произвести замену товара.

— Отказ в замене неисправного товара, возвращенного покупателем в течение 15 дней, является прямым нарушением законодательства, — поясняет Станислав Бородин. — Дела в рамках закона о защите прав потребителей должны пройти обязательную процедуру досудебного урегулирования, коим является письменная претензия продавцу.

Артур Винерович советует идти в магазин сразу с написанной претензией, это значительно повысит шансы на успешный исход дела.

В претензии следует описать поломку и попросить о замене товара либо возвращении денежных средств, уплаченных при покупке. Распечатать претензию в двух экземплярах, подписать. К претензии (одной из) приложить копии кассового, товарного чека, гарантийного талона.

Подписанную претензию с приложением необходимо сдать в магазин, где покупали товар. На второй претензии сотрудники магазина должны поставить отметку о получении. Экземпляр с отметкой о вручении следует сохранить у себя.

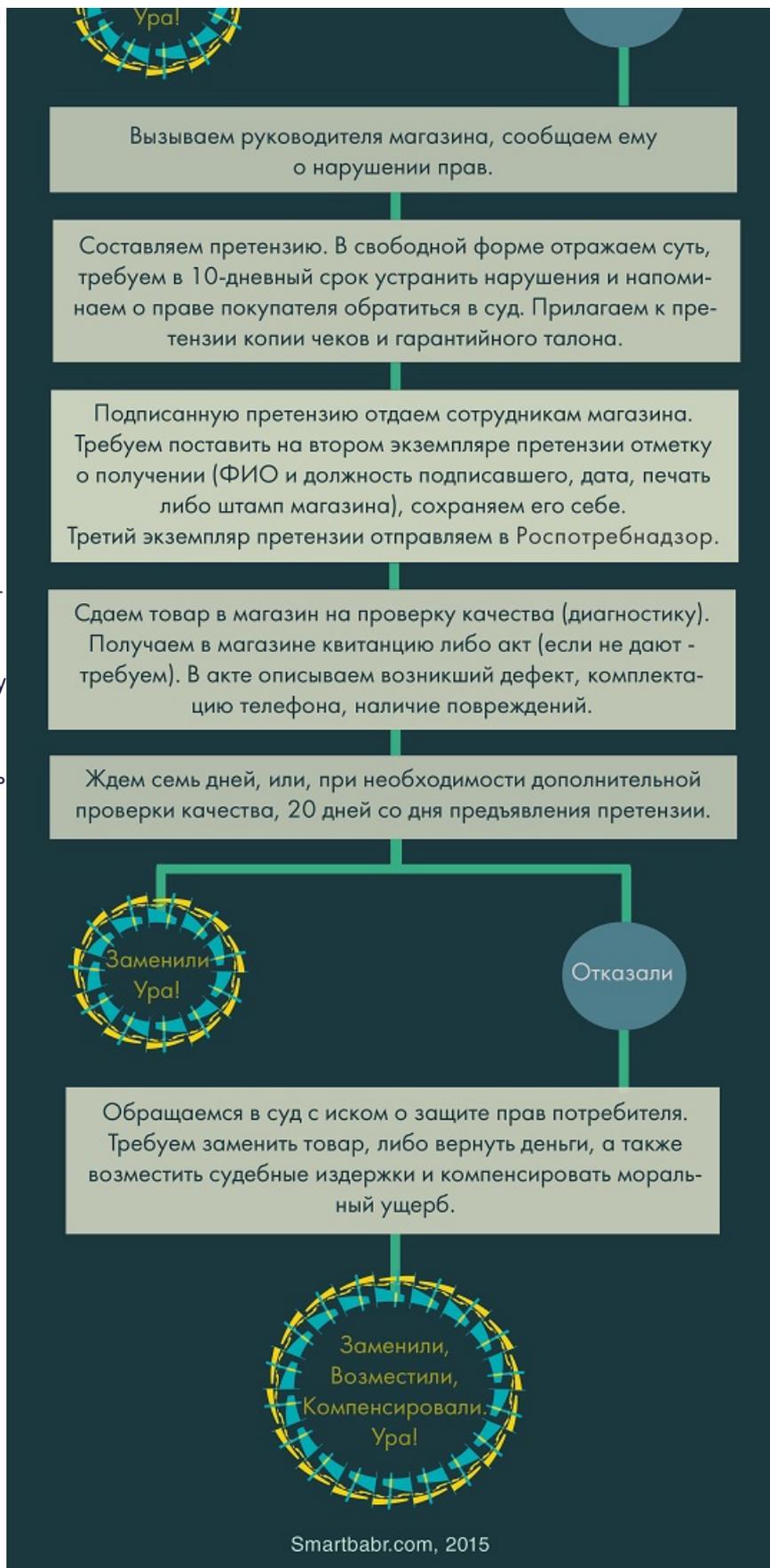
Станислав Бородин рекомендует сделать еще одну копию претензии и направить ее в Роспотребнадзор.

После этого надо сдать товар в магазин на проверку качества (диагностику). Магазин должен выдать квитанцию либо акт, обращает внимание на важную деталь Артур Винерович. В нем обязательно следует описать возникший дефект, комплектацию телефона, наличие повреждений.

В течение семи дней, или, при необходимости дополнительной проверки качества продавцом, 20 дней со дня предъявления претензии, продавец обязан заменить товар.

Если магазин отрицательно ответил на претензию либо оставил ее без ответа, то покупатель может обратиться в суд с иском о защите прав потребителя и произвести замену товара, либо вернуть свои деньги по решению суда.

— Все это можно сделать и самому, но с грамотным юристом будет надежней, — уверен Станислав Бородин.



— Тем более что затраты на юриста можно будет включить в судебные расходы и взыскать с ответчика.

Уважаемые читатели, пока форма добавления комментариев находится в разработке, вы можете отправлять свои отзывы и пожелания к нашим материалам на [smartbabr@gmail.com](mailto:smartbabr@gmail.com).

Автор: Виктория Федосеенко © SmartBabr НАУКА И ТЕХНОЛОГИИ, ИНТЕРНЕТ И ИТ, МИР 👁 4379  
31.10.2015, 13:35 📄 21

URL: <https://babr24.com/?ADE=270363> Bytes: 4794 / 1953 Версия для печати Скачать PDF

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:  
[newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)



Автор текста: **Виктория Федосеенко**, журналист.

На сайте опубликовано **1274** текстов этого автора.

#### НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24\\_link\\_bot](#)  
Эл.почта: [newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

#### ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: [bratska.net.net@gmail.com](mailto:bratska.net.net@gmail.com)

#### КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь  
Телеграм: [@bur24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [bur.babr@gmail.com](mailto:bur.babr@gmail.com)

Иркутск: Анастасия Суворова  
Телеграм: [@irk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@gmail.com)

Красноярск: Ирина Манская  
Телеграм: [@kras24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [krsyar.babr@gmail.com](mailto:krsyar.babr@gmail.com)

Новосибирск: Алина Обская  
Телеграм: [@nsk24\\_link\\_bot](#)

эл.почта: [nsk.babr@gmail.com](mailto:nsk.babr@gmail.com)

Томск: Николай Ушайкин  
Телеграм: [@tomsk24\\_link\\_bot](https://t.me/@tomsk24_link_bot)  
эл.почта: [tomsk.babr@gmail.com](mailto:tomsk.babr@gmail.com)

[Прислать свою новость](#)

#### **ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:**

---

Рекламная группа "Экватор"  
Телеграм: [@babrobot\\_bot](https://t.me/@babrobot_bot)  
эл.почта: [equatoria@gmail.com](mailto:equatoria@gmail.com)

#### **СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:**

---

эл.почта: [babrmarket@gmail.com](mailto:babrmarket@gmail.com)

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)