HUAWEI Реклама

24 февраля 2025 Лайфхаки

Можно ли вернуть телефон в магазин: все тонкости

Причины для возрата смартфона могут быть разные: от дефектов во внешнем виде до проблем с операционной системой. Расскажем, как вернуть телефон в магазин и рассмотрим нюансы, которые могут возникнуть в процессе.



Авторы и эксперты

Возврат без причины Причины Сроки Инструкция Возврат денег

Как правило, просто вернуть смартфон в магазин можно без особых проблем. Но совсем другая ситуация с аппаратами, купленными в кредит. Мы расскажем и о том, как вернуть телефон в магазин после покупки в кредит.

Можно ли вернуть телефон в магазин в течение 14 дней без причины



Большой выбор телефонов (источник: Magnific)

К сожалению, смартфоны попадают под определение «технически сложное устройство бытового назначения», поэтому вернуть его даже в течение 14 дней без явного дефекта, возникшего не по вине пользователя, невозможно.

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПОСЛЕ РЕКЛАМЫ

Под это правило попадают только оригинальные устройства. Здесь можно узнать о том, как можно отличить оригинальную технику от подделки.

Подробнее о том, что именно считается «технически сложным устройством бытового назначения», можно узнать из Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

Даже если вами был обнаружен какой-либо дефект, сначала аппарат отправят на диагностику и только после получения результатов вам могут вернуть деньги или предложить другой телефон. Это прописано в Законе о защите прав потребителей.

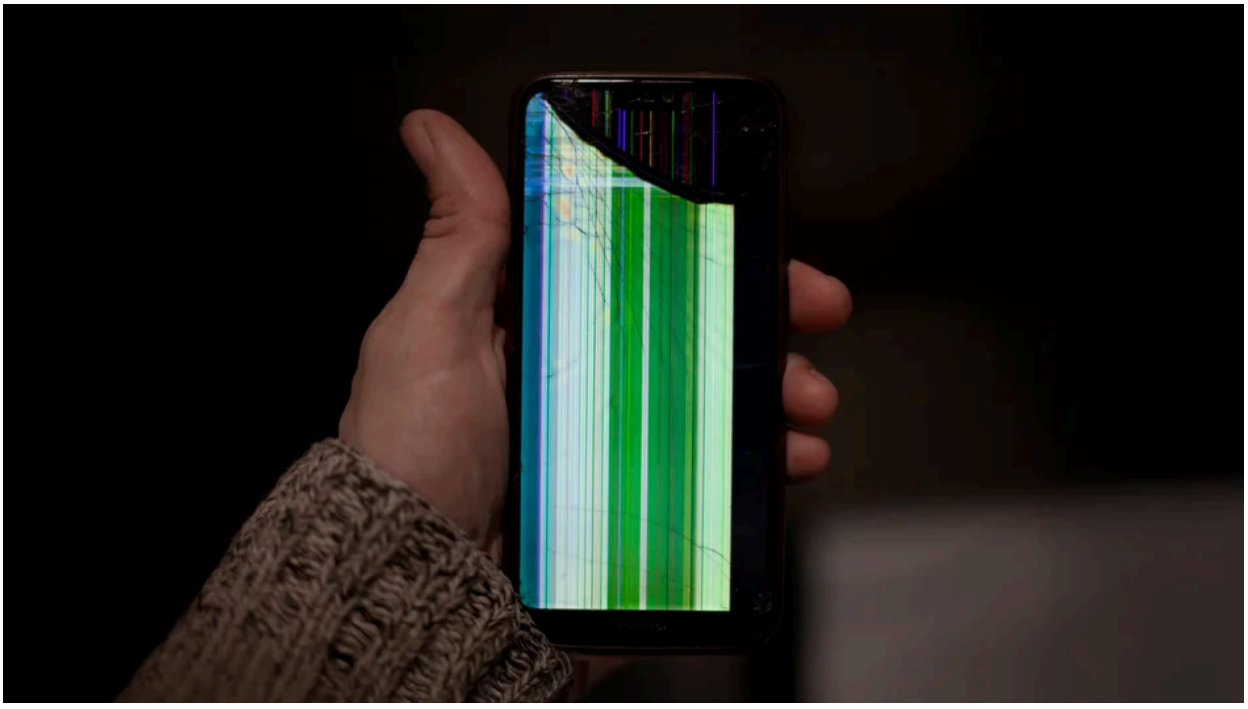
Лучшие интернет-магазины электроники Смотреть

Причины для возврата или обмена телефона

Существуют определенные причины, по которым можно вернуть телефон в течение 14 дней с момента покупки или даже позднее. Вот эти причины:

- В устройстве были найдены существенные недостатки.
- Были нарушены сроки гарантийного ремонта смартфона.
- Вы не можете использовать телефон больше месяца в течение года гарантийного срока, поскольку он постоянно в ремонте (ч. 1 ст. 18 и ч. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей).

Сроки возврата и обмена неисправного телефона согласно закону



Неисправный телефон (источник: Shutterstock)

Законом о защите прав потребителей установлены конкретные сроки гарантийного ремонта, а также возврата и обмена аппарата в случае его неисправности. О том, как по гарантии починить электронику в России в 2024 году, вы можете прочесть здесь.

- Срок гарантийного ремонта не должен превышать 45 дней с момента обращения пользователя к продавцу.

- На возврат денег за неисправный телефон продавцу законом дается 10 дней.
- Поменять телефон на аналогичный новый продавец должен за 7 дней, но если дополнительно требуется проверка качества, то данный срок может быть увеличен до 20 дней.

Пошаговая инструкция по возврату телефон обратно в магазин

Если вам нужно сдать телефон с дефектами в магазин, то рекомендуется выполнять все действия в соответствии с определенным алгоритмом. В этом разделе мы подробно расскажем о том, какие действия нужно предпринять. Впрочем, можно попробовать оживить смартфон: вот что можно сделать, если он не включается.

1. Обращение к продавцу с заявлением

Сначала нужно обратиться к продавцу и сообщить о своем желании сдать телефон обратно и получить назад свои деньги. В этом случае продавец попросит написать заявление для того, чтобы он официально мог принять телефон.

2. Передача дефектного телефона продавцу

После написания заявления и принятия его продавцом нужно будет предоставить аппарат — желательно с коробкой, чеками

и документами. Но если у вас нет чеков или коробки, продавец не имеет права вам отказать.

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПОСЛЕ РЕКЛАМЫ

3. Получение результата экспертизы

Остается только дождаться результатов экспертизы, которая назначается в большинстве случаев, и в случае обнаружения брака вы сможете получить новый аналогичный смартфон или же вернуть деньги, потраченные на его покупку.

Как вернуть деньги за неисправный телефон

Если вы хотите именно вернуть деньги за неисправный телефон, а не получить взамен другой, то это нужно отдельно указывать еще на этапе подачи заявления. В противном случае, продавцу будет проще предоставить вам аналогичный товар в случае его наличия.

Впрочем, если вы сообщите о своем желании уже после проведения экспертизы, продавец не вправе вам отказать.

Особенности возврата сотового телефона, купленного в кредит



Источник: Unsplash

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПОСЛЕ РЕКЛАМЫ

Если вы приобрели телефон в кредит и затем решили его вернуть, поскольку получили товар ненадлежащего качества, то здесь есть свои нюансы.

Например, в случае обнаружения неисправности, возникшей не по вине пользователя, продавец обязан вернуть сумму, которую он перечислил в банк, на момент расторжения договора. Более того, проценты и другие платежи, совершенные покупателем в рамках договора, также компенсирует продавец. Это прописано в Законе о защите прав потребителей.

Также если вы обнаружили брак в устройстве несколько позже регламентированного месячного срока, то вы все равно имеете право сдать некачественный товар. Главное — чтобы на нем не было никаких механических повреждений. В этом случае продавец обязан принять у вас некачественный товар, но он также вправе провести экспертизу.

Правила возврата мобильного телефона, купленного в интернет-магазине

Если вы приобрели смартфон в интернет-магазине, то у вас есть право отказаться от товара в течение семи дней после его получения, но только если вы получили товар ненадлежащего качества.

А если не была предоставлена в письменной форме информация о сроках возврата товара в момент его доставки, отказ потребителя от товара возможен в течение трех месяцев со дня передачи товара (ч. 1 ст. 26 Закона о защите прав потребителей).

Может ли продавец отказать в возврате из-за утерянного чека

Согласно закону о защите прав потребителей, продавец не вправе отказать в том случае, если чек, выданный при покупке смартфона, у покупателя не сохранился. Сдавать телефон можно даже без коробки, если и она утеряна.

Как узнать, кто звонил с неизвестного номера Читать

Что делать, если продавец отказывается забирать телефон

В этом случае стоит составить и отправить претензию на юридический адрес продавца заказным письмом, причем с обязательным уведомлением о вручении. Если претензия не поможет, можно обратиться в Роспотребнадзор и параллельно в суд. Однако, по статистике, большинство подобных споров решаются в досудебном порядке.

Мнение юриста

Специально для Hi-Tech Mail о нюансах возврата телефона в магазин рассказал **Алексей Гавришев, адвокат, глава AVG Legal**.

Какие могут быть причины в отказе возврата телефона в магазин?

Причины отказа в возврате телефона в магазин:

1. Наличие несущественных недостатков, обнаруженных после 15 дней, прошедших со дня его покупки.
2. Истечение 14 дней со дня покупки, если телефон не имеет недостатков.
3. Истечение 7 дней со дня получения телефона, если он был заказан дистанционным способом

Что делать, если покупатель потерял чек, но хочет вернуть телефон в магазин?

Можно ссылаться на свидетельские показания, аудиозаписи и видеозаписи, скриншоты с заказом, если телефон заказывался посредством Интернета.

Какие есть особенности возврата телефона, купленного в рассрочку или

кредит?

Если телефон с недостатками, купленный в кредит, возвращается потребителем, то продавец должен возместить покупателю убытки, связанные с уплаченными или подлежащими уплате кредитным долгом и процентами.

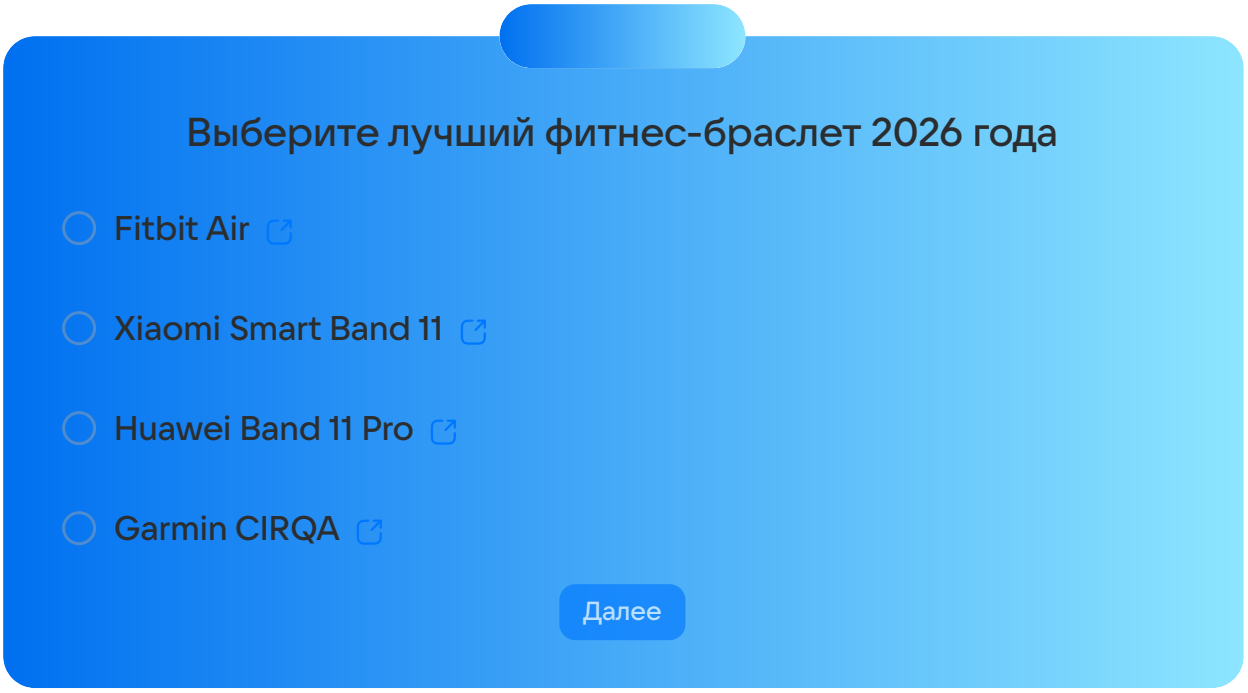
Что нужно запомнить о возврате телефона в магазин

Подведем итоги и обобщим всю полученную информацию. Вот на что нужно обратить внимание при попытке сдать телефон обратно в магазин:

- Сдавать можно только устройства, которые имеют брак или дефект, поскольку смартфон относится к технически сложным устройствам, которые невозможно вернуть в течение 14 дней без объяснения причин.
- Если сроки проведения гарантийного ремонта нарушены, вы вправе требовать вернуть деньги за дефектный смартфон

или выдать аналогичный.

- Можно вернуть деньги даже за телефон, купленный в кредит, при условии, что в нем есть какая-то неисправность, не являющаяся результатом небрежного использования.
- Если продавец не хочет возвращать деньги или менять смартфон, составляйте претензию, обращайтесь в Роспотребнадзор, идите в суд, поскольку продавец обязан это сделать при явном дефекте даже без наличия чека.



телефоны Лайфхаки Поделиться

Mail О компании РекламаРедакция Условия использования материалов О технологиях рекомендаций Поли