Администратору сайта

Просим Вас опубликовать на сайте «Заря» следующую статью:

Когда телефон можно вернуть в магазин?

Многие магазины отказываются принять телефон обратно и вернуть покупателю уплаченные за него деньги. Даже при очевидных дефектах гаджета, в большинстве случаев продавцы пробуют обвинить покупателя в их возникновении, ссылаются на включение телефонов в список невозвратных товаров, отсутствие необходимой суммы в кассе или приводят другие доводы.

Нередко при отказе забрать некачественный товар, продавцы заявляют, что телефон относится к технически сложным вещам. В подтверждение своих слов, в магазине ссылаются на [**Постановление Правительства об утверждении Перечня товаров, не подлежащих возврату после их приобретения**](http://www.zpppinf.ru/perechen-neprodovolstvennyh-tovarov.html).

Действительно, такой список есть, и телефон в него включен. Однако следует знать, что ограничение установлено на возврат исправных товаров надлежащего качества. Если же у гаджета обнаружились недостатки, [**закон «О защите прав потребителей»**](http://www.zpppinf.ru/docs.html) не препятствует его возврату.

Таким образом, отдать телефон обратно в магазин и вернуть за него денежные средства можно при следующих условиях:

* В телефоне найдены дефекты;
* Срок гарантии не истек.
* Если покупателем заявлено требование о возврате денег, магазин обязан удовлетворить его в течение 10 дней;
* При покупке гаджета в кредит, покупатель должен вернуть как денежные средства, так и проценты;
* Купленный телефон в онлайн-магазине можно вернуть в течение недели, даже при отсутствии неисправностей.

Вышеперечисленные пункты можно проговорить в беседе с администрацией магазина, однако если устные переговоры не привели к положительному результату, потребуется направить продавцу письменную претензию. Чтобы соблюсти досудебный порядок урегулирования конфликтной ситуации и заявить свое требование, покупателю нужно подготовить претензию. Документ необходимо оформить в письменном виде. Претензия о возврате денежных средств за телефон должна содержать следующие данные:

* Сведения об отправителе;
* Информацию о получателе;
* Обстоятельства покупки гаджета;
* Характеристики приобретенного телефона;
* Основания для направления документа;
* Требования.

Если телефон находится на гарантии, магазин должен провести экспертизу гаджета с целью установления причин появления дефектов. В тексте претензии покупателю следует указать на свое желание присутствовать при процедуре проверки качества телефона. При несогласии с выводами специалиста, потребитель имеет право обратиться к независимому эксперту. Однако оплачивать его придется из собственных средств, а в дальнейшем – заявить требование о компенсации своих расходов.

Важно! Чтобы избежать неприятных ситуаций при передаче телефона продавцу для проверки необходимо составить акт сдачи-приемки с детальным указанием состояния гаджета (отсутствие механических повреждений, следов вскрытия и др.).

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекциии РТ (По материалам информационно-справочного портала *zpppinf.ru*)