

Телефоны (смартфоны) включены в Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ. Это означает, что, если в смартфоне обнаружатся недостатки в течение пятнадцати дней со дня покупки, 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.

Если недостаток проявился по истечении 15 дней после покупки у потребителя есть право только на безвозмездное устранение недостатков телефона.

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

- при обнаружении в смартфоне 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 товаре в период эксплуатации;
- продавец в случае необходимости вправе провести проверку качества смартфона;
- в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец за свой счет проводит 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).

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 (в пятницу рабочий день до 16-45) по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 или по телефону 8-(838822)-6-42-41.