

## Как вернуть или обменять сотовый телефон?

Вернуть или обменять приобретенный сотовый телефон можно, обратившись к продавцу, а при отказе удовлетворить требования - в Роспотребнадзор или суд. При этом порядок возврата (обмена) телефона зависит от того, сколько времени прошло с момента его приобретения.

Сотовые телефоны, имеющие сенсорный экран и обладающие двумя и более функциями, относятся к группе технически сложных товаров. Возврат или обмен телефона, не обладающего указанными характеристиками, осуществляется по общим правилам возврата некачественного товара и не рассматривается в данном материале ([п. 6 Перечня](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; [Ответы](#) на вопросы Управления Роспотребнадзора по г. Москве).

**Обратите внимание!** Телефон надлежащего качества, в отношении которого установлен гарантийный срок, вернуть или обменять на аналогичный телефон невозможно ([п. 11 Перечня](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

### Возврат или обмен телефона в течение 15 дней со дня его покупки

В отношении технически сложных товаров установлены особые правила их возврата или обмена в случае обнаружения недостатков ([абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона](#) от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 47 Правил](#) продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

Обнаружив недостатки в приобретенном сотовом телефоне (независимо от существенности недостатков), вы вправе вернуть его продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на телефон этой же марки (модели, артикула) или на такой же телефон другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены ([п. 3 ст. 503 ГК РФ](#); [абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона](#) N 2300-1; [п. 38 Постановления](#) Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

### Возврат или обмен телефона по истечении 15 дней со дня его покупки

По истечении указанного срока требования о возврате или обмене сотового телефона подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев ([п. 3 ст. 503 ГК РФ](#); [п. 1 ст. 18 Закона](#) N 2300-1; [п. 8 Обзора](#), утв. Президиумом

Верховного Суда РФ 20.12.2016; [п. 38](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17):

- 1) нарушены установленные сроки устранения недостатков товара;
- 2) невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение любого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков;
- 3) обнаружен существенный недостаток товара.

При этом наличие возможности устранить недостаток технически сложного товара само по себе не означает, что такой недостаток не является существенным недостатком товара ([п. 9](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016).

#### **Справка. Существенный недостаток товара**

Существенный недостаток товара - 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 ([абз. 9](#) Преамбулы Закона N 2300-1).

В случаях, когда установленный на телефон гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки вы обнаружили по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, вы вправе предъявить продавцу (изготовителю) требование о возврате или обмене телефона. Для этого вам необходимо доказать, что недостатки телефона возникли до его передачи вам или по причинам, возникшим до этого момента ([ст. 477](#) ГК РФ; [п. 5 ст. 19](#) Закона N 2300-1).

При выявлении существенных недостатков вы вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном их устранении, если докажете, что они возникли до передачи вам телефона или по причинам, возникшим до этого момента. При этом недостатки должны быть обнаружены вами по истечении двух лет со дня передачи вам телефона, но в течение установленного срока службы или в течение 10 лет со дня передачи вам телефона (если срок службы не установлен). Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней или обнаруженный недостаток является неустранимым, вы вправе потребовать заменить телефон или вернуть его ([п. 6 ст. 19](#) Закона N 2300-1).

## **Защита прав потребителя при отказе продавца удовлетворить его требования**

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора.

Если вы приобрели не соответствующий требованиям безопасности товар, вы вправе обращаться непосредственно в Роспотребнадзор ([ст. 2, п. 1, 4 ст. 4](#) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 1 ст. 40, п. 1 ст. 42.3](#) Закона N 2300-1; [п. 1, 5.12](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322;

[п. 2 ч. 2 ст. 10](#) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](#) Роспотребнадзора от 07.12.2016; [Информация](#) Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

Ваша жалоба может послужить основанием для проведения внеплановой проверки продавца, а также контрольной закупки соответствующих товаров ([п. п. 5.9, 5.12](#) Положения; [п. 3.1 ст. 40](#) Закона N 2300-1; [пп. 2.1 п. 1 ст. 44](#) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [ч. 3 ст. 16.1](#) Закона N 294-ФЗ; [пп. 2 п. 26](#) Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764).

**Обратите внимание!** В 2020 г. проведение проверок в отношении организаций и индивидуальных предпринимателей ограничено. Внеплановая проверка предусмотрена, например, в случае причинения вреда или угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера и согласования ее проведения органами прокуратуры ([ч. 1.1 ст. 26.2](#) Закона N 294-ФЗ; [п. п. 1, 2](#) Постановления Правительства РФ от 03.04.2020 N 438).

Вы также вправе обратиться за судебной защитой своих прав, подав исковое заявление по месту вашего жительства (пребывания), адресу ответчика (продавца) либо по месту заключения договора купли-продажи. Также подсудность может определяться в соответствии с условиями заключенного сторонами соглашения о подсудности ([ст. 11](#) ГК РФ; [ст. 28, ч. 2, 7, 10 ст. 29, ст. 32](#) ГПК РФ; [п. п. 1, 2 ст. 17](#) Закона N 2300-1).

В случае удовлетворения ваших денежных требований, которые не были удовлетворены продавцом до подачи иска в суд, с него будет взыскан в вашу пользу штраф в размере 50% от присужденной вам суммы ([п. 6 ст. 13](#) Закона N 2300-1; [п. 46](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

**Обратите внимание!** В связи с коронавирусной инфекцией работа судов осуществляется с учетом санитарно-эпидемиологической ситуации. Порядок работы рекомендуем предварительно уточнить ([п. 1](#) Указа Президента РФ от 11.05.2020 N 316).



См. также:

- [Что делать при обнаружении недостатков в технически сложном товаре?](#)
  - [Как вернуть некачественный товар?](#)
-