Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Как вернуть или обменять сотовый телефон?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Вернуть или обменять сотовый телефон с недостатками 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, при обнаружении в нем недостатков осуществляется по общим правилам возврата некачественного товара и не рассматривается в данном материале ([п. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=321359&dst=100015) Перечня, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; [Ответы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MLAW&n=182763&dst=100011) на вопросы Управления Роспотребнадзора по г. Москве).

Рассмотрим условия и порядок возврата или обмена сотового телефона в случае обнаружения в нем недостатков.

**Обратите внимание!** Телефон надлежащего качества, на который установлен гарантийный срок не менее года, обменять на аналогичный телефон нельзя. При соблюдении определенных условий можно вернуть, в частности, качественный телефон, купленный дистанционно ([п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100414) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 41](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100082) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463; [п. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100168) Перечня N 2463; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=377270&dst=100033) Роспотребнадзора от 17.02.2021).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=21) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=48) ГК РФ; [абз. 8 п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=21) Закона N 2300-1; [п. 38](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100089) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

15-дневный срок, в течение которого вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы независимо от того, является ли обнаруженный в нем недостаток существенным, исчисляется со дня, следующего за днем передачи товара ([п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100007) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=48) ГК РФ; [п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14) Закона N 2300-1; [п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=209326&dst=100217) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016; [п. 38](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100091) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17; [п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100049) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021):

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 (например, прекращение работы программного обеспечения по истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы товара, приведшее к невозможности его дальнейшего функционирования и использования).

При этом наличие возможности устранить недостаток технически сложного товара само по себе не означает, что такой недостаток не является существенным недостатком товара ([п. 9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=209326&dst=100240) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016).

|  |
| --- |
| **Справка.** Существенный недостаток товараСущественный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно (в том числе выявленные более одного раза различные недостатки), или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки ([абз. 9 Преамбулы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100330) Закона N 2300-1; [п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100030) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021). |

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100123) ГК РФ; [п. 5 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100152) 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 возвратить его ([п. 6 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100387) Закона N 2300-1).

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

Органом, осуществляющим федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, является Роспотребнадзор.

Если продавец не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора ([ч. 1 ст. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100011), [ч. 1 ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100162), [ч. 1 ст. 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100169), [ч. 1 ст. 26](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100294), [ч. 1 ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100355), [п. 1 ч. 1 ст. 58](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100643) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100012), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=3), [4 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100024) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=167) - [3 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=171), [п. 1 ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=146) Закона N 2300-1; [пп. 1 п. 1 ст. 44](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452886&dst=286) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100019), [4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100023) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100091), [5.12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100037) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

Роспотребнадзор вправе, в частности, вынести предписание об устранении выявленных нарушений, а также привлечь продавца к ответственности за нарушение прав потребителя ([ст. 23.49](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=5918) КоАП РФ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100999), [3 ч. 2 ст. 90](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=101001) Закона N 248-ФЗ; [п. 41](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100256) Положения N 1005).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471848&dst=100069) ГК РФ; [ст. 28](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100142), [ч. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100146), [7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100151), [10 ст. 29](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100154), [ст. 32](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100163) ГПК РФ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100114), [2 ст. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100368) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365) Закона N 2300-1; [п. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100105) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:* [Что делать при обнаружении недостатков в технически сложном товаре?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PKBO&n=21986)
* [Как вернуть некачественный товар продавцу?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PKBO&n=21966)
* [Как расторгнуть договор купли-продажи мобильного телефона?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PKBO&n=53021)
 |  |