К сожалению, просто вернуть телефон или планшет в магазин не получится – эти товары относятся к категории технически сложных и согласно постановлению Правительства РФ №55 от 19.01.1998 обмену и возврату не подлежат в том случае, если они надлежащего качества. Важно знать, что при покупке телефона или планшета дистанционным способом, на нее распространяются правила дистанционных продаж.

Конечно, всегда можно попытаться сослаться на то, что продавец-консультант неверно Вас информировал о функциональных качествах и технических характеристиках модели, а значит у вас есть право обменять аппарат. Но это весьма сложно доказать.

А вот обменять неисправный гаджет гораздо проще.

* Если в первые две недели после покупки в гаджете обнаружился дефект, то потребителю необходимо обратиться в магазин и написать заявление на обмен или возврат денежных средств.
* Если в течение гарантийного срока в аппарате проявилась неисправность, покупателю необходимо обратиться к продавцу с аппаратом, документами о покупке и приготовиться к ожиданию, т. к. продавцу необходимо произвести проверку, в ходе которой будет установлено по чьей вине возникла неисправность. Если проверка выявит вину покупателя, а последний с этим не согласен, он вправе сдать аппарат на независимую экспертизу.
* **Важно знать**, что замена аппарата возможна не только в течение срока гарантии, но и всего срока службы. Правда, для этого выявленный недостаток должен оказаться существенным или неустранимым. И в данных случаях претензию следует обращать не к продавцу, а к производителю или импортеру данной техники. Однако, перед обращением с требованием заменить аппарат или вернуть за него денежные средства, доказывать, что недостаток возник до передачи товара потребителю придется самостоятельно с помощью независимой экспертизы.

Помните, что сбои в работе операционной системы планшета или мобильного телефона также являются дефектом! Согласно п. 39 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств в соответствии со статьей 469 ГК РФ. А посему, даже перепрошивка операционной системы устройства должна быть отмечена в гарантийном талоне, как работы по гарантии либо иными документами.

Если же продавец отказывается исполнять свои обязанности и заменять неисправный гаджет, то собрав документы о ремонте неисправной техники (гарантийные талоны с отметкой о ремонте, квитанции из сервисных центров, результаты экспертиз), потребитель может смело обращаться в суд. К примеру, Московский городской суд рассматривал дело № 33-15450/2018, в котором истец указал, что при использовании купленного им товара были выявлены недостатки. Истец обратился в сервисный центр с заявлением о гарантийном ремонте, однако, ответчик отказал, ссылаясь на непроизводственный характер дефекта. Истец, обращением в независимую экспертную компанию, доказал, что дефект носит производственный характер, однако, ответчик оставил его требования без ответа. В ходе судебного разбирательства, был установлен факт наличия существенного недостатка в проданном истцу товаре и суд пришел к выводу о наличии предусмотренных п. 1 ст. 18, п. 6 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» оснований для взыскания с ответчика денежных средств в счет возврата уплаченной за товар стоимости, в счет возмещения расходов, связанных с уплатой процентов по кредиту, неустойки, а также компенсации морального вреда.