**Что делать если новый смартфон оказался неисправным?**

Смартфон относится к группе товаров, которые внесены в [перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.](http://38.rospotrebnadzor.ru/c/document_library/get_file?uuid=c0d7c781-4516-4b26-ab1b-a1d440562c97&groupId=130642)

Согласно п. 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель **в случае обнаружения в нем недостатков** вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

При этом, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При обнаружении недостатка в смартфоне в течение 15 дней со дня передачи товара рекомендуем обратиться в магазин, где приобретался товар, с письменной претензией, и потребовать возврата денег или замены на аналогичный товар. Претензию рекомендуем написать в двух экземплярах, на втором экземпляре  сотрудники магазина должны поставить отметку о получении. К претензии приложить копии кассового, товарного чеков, гарантийного талона.

Если вы не согласны с результатами проверки, то вы вправе потребовать от продавца проведения независимой экспертизы товара. Продавец обязан провести экспертизу за свой счет. Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы.

Перед тем как отдать на экспертизу смартфон советуем обратить внимание на его внешний вид, в письменном виде отметить наличие царапин, трещин, потертостей или отсутствие таковых.

В случае подтверждения недостатков в течение 7 дней продавец должен обменять товар; при необходимости дополнительной проверки качества, в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования.

Если вы не согласны с решением продавца, то можете обратиться в суд с иском о замене товара, либо расторжении договора купли продажи.

Иск может быть предъявлен по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

**Территориальный отдел Роспотребнадзора**