

В Управление Федеральной Службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве

Адрес: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

## ЖАЛОБА

\_\_\_\_\_ года мною, Костиковой Ириной Николаевной, в интернет-магазине ООО «\_\_\_\_\_», был приобретен сотовый телефон марки \_\_\_\_\_ модель \_\_\_\_\_.

Стоимость телефона составила \_\_\_\_\_ рублей. Данная сумма была внесена мною полностью, что подтверждается чеком от \_\_\_\_\_ г.

Согласно выданному мне гарантийному талону на телефон, срок гарантии установлен в течении одного года.

При эксплуатации телефона выявились недостатки, а именно не работала книжка управления.

О случившемся я незамедлительно сообщила Продавцу, обратившись с просьбой вернуть уплаченные за указанный товар денежные средства, так как я не могу эксплуатировать приобретенный товар. Товар был передан мною продавцу \_\_\_\_\_ года, что подтверждается сохранной распиской от \_\_\_\_\_ г. на проверку качества аппарата, выявления неисправностей и последующий ремонт.

До настоящего момента ремонт не произведен.

Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), установление прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определение механизма реализации этих прав регламентирует Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей" (далее по тексту — Закон РФ «О защите прав потребителей»).

ООО «\_\_\_\_\_» нарушило мои права потребителя в части продажи мне товара с недостатками, отказавшись от удовлетворения моих обоснованных требований.

В соответствии с ч.ч. 1, 2 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Согласно ч. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 указанного Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В соответствии с ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

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. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных указанным Законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Согласно ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 вышеуказанного Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 указанного Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 указанного Закона.

Учитывая тот факт, что я не имела возможности пользоваться приобретенным мной телефоном в течение срока, значительно превышающего 30 дней, я настаиваю на отказе от исполнения договора купли-продажи, возврате оплаченных мной денежных средств, возмещении оплаченных мной юридических услуг и компенсации причиненного морального вреда.

\_\_\_\_\_ мной в адрес ООО «\_\_\_\_\_» была направлена претензия, однако в удовлетворении моих требований мне было отказано.

Согласно ст. 40 указанного закона государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

проведение мероприятий, связанных с контролем, - проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации,

регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);  
выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);  
в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;  
направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;  
направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;  
обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей.  
В соответствии со ст.2 Федерального Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ " О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (статья 12 вышеуказанного Закона).  
На основании вышеизложенного, руководствуясь нормами Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ст.2 Федерального Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ " О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",

**ПРОШУ:**

Рассмотреть настоящую жалобу по существу возникшей проблемы.  
Оказать содействие в восстановлении моих нарушенных прав.  
Ответить на данную жалобу в максимально короткие сроки.

**Приложение:**

1. Копия товарного и кассового чека.

2. Копия сохранной расписки.

3. Копия претензии от \_\_\_\_\_ г.

« » \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /