

Начальнику территориального отдела Управления Роспотребнадзора по городу Москве в Южном АО

От гр. _____
проживающего по адресу: _____ 48 ТП в поселке Развилка
тел. _____

ЖАЛОБА
на неправомерные действия филиала « _____ » ООО « _____ »

_____ г. я, _____, для личных нужд приобрел по договору розничной купли-продажи в Филиале « _____ » ООО « _____ » в салоне связи « _____ » мобильный телефон _____ за _____, дополнительный, 2-й год гарантии за _____ рублей, автомобильное зарядное устройство для данного телефона _____ за _____ рублей (итого на сумму _____ рублей). Факт и условия покупки подтверждаются кассовым чеком (серийный № _____) от _____ г.

После передачи мне товара правила использования, хранения или транспортировки товара мной или третьими лицами или непреодолимой силой не нарушались. В процессе эксплуатации телефона в период гарантийного срока (после 3-х дней с момента продажи) выявился такой дефект: перестала работать сенсорная панель. При обращении к продавцу _____ г. с данным телефоном мое устное требование вернуть деньги, уплаченные за товар, не было выполнено, мне сказали сдать телефон в сервисный центр (данное обстоятельство подтверждено Продавцом в ответе на мою претензию, поданную уже _____ г.: «Вам было предложено сдать данный товар в ... сервисный центр»).

_____ г. я обратился в сервисный центр « _____ ». Телефон на ремонт был принят, что подтверждается тех. листом № _____. После проведения ремонта (_____ г.) в сервисном центре было дано необоснованное и противоречивое заключение: заявленный дефект не обнаружен, произведена его переборка. Необоснованность данного заключения заключается в следующем:

- дефект был явным и при приеме телефона не мог быть не установлен, кроме того, при отсутствии дефекта он не был бы сдан в сервисный центр вообще;
- если дефект выявлен не был, то для чего необходимо было производить его переборку.
- телефон находился в ремонте с _____ по _____ г.

Таким образом, факт неисправности был признан (телефон был принят, находился в ремонте с _____ по _____ г., производилась его переборка).

_____ г. я предъявил уже письменную претензию филиалу « _____ » ООО « _____ » с требованием о расторжении договора купли-продажи телефона _____, возмещении мне уплаченной по договору денежной суммы за телефон, дополнительную гарантию и автомобильное зарядное устройство к этому телефону. В претензии я сослался на ст. 18 Закона о защите прав потребителей. Согласно ст. 18 я, как потребитель, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Претензия была вручена _____ г., что подтверждено подписью работника. Ответ на претензию в десятидневный срок, как это предусмотрено статьей 22 Закона РФ

"О защите прав потребителей", я не получил. Ответ я получил только _____ г., хотя подписан он _____ г.

В ответе содержался отказ на удовлетворение моих законных требований.

Считаю, что данный ответ нарушает мои права, предусмотренные законодательством РФ.

Так, ст. 18 Закона о защите прав потребителей предоставляет безусловное право потребителя на выбор одного из вариантов поведения в случае обнаружения недостатков по качеству товара. Среди них есть возможность отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Этой возможностью я и собирался воспользоваться.

В отношении автомобильного зарядного устройства хочу отметить следующее. Согласно 135 Гражданского кодекса РФ вещь, предназначенная для обслуживания другой, главной, вещи и связанная с ней общим назначением (принадлежность), следует судьбе главной вещи, если договором не предусмотрено иное. В соответствии с содержанием ст. 135 ГК РФ автомобильное зарядное устройство как раз и является принадлежностью главной вещи (мобильного телефона). Таким образом я на законных основаниях вправе вместе с требованием о возврате денег за телефон и дополнительную гарантию, требовать также возврата денег за АЗУ к нему (без телефона данной модели я не покупал бы АЗУ именно к данной модели телефона).

Телефон из сервисного центра я не забирал, поскольку предъявил письменное требование о возврате уплаченной за товар суммы.

Отказав мне в моем законном праве, Продавец вынудил меня тем самым обратиться за юридической консультацией и подготовкой необходимых материалов для обращения в суд. Стоимость юридических услуг составила _____ рублей.

Таким образом, вследствие продажи товара ненадлежащего качества и отказа в удовлетворении моих законных прав мне были причинены убытки в виде реального ущерба на сумму _____ рублей, что подтверждается договором на оказание юридических услуг № _____.

Согласно п. 1 ст. 23 Закона, за нарушение срока, предусмотренного ст. 22 Закона о защите прав потребителей, Продавец обязан уплатить мне неустойку (пеню) в размере 1 (одного) процента цены товара за каждый день просрочки.

На _____ г. просрочка составляет 15 дней, а сумма соответствующих процентов составляет 15% (_____ рубля).

Кроме того, Продавец, не возвращая уплаченную сумму, не только нарушает мое законное право, но и вынуждает меня:

- тратить много сил и времени на переговоры с ним,
- обращаться за консультацией к юристам, на что я также трачу время и моральные усилия, а также вынужден изыскивать дополнительные средства для оплаты их услуг;
- пользоваться чужим телефоном (поскольку без мобильного телефона в наше время невозможно).

В результате я и члены моей семьи постоянно испытываем сильные нервные переживания, стрессы.

Поэтому считаю, что своими действиями Продавец наносит нам нравственные и физические страдания, то есть моральный вред, на компенсацию которого я имею право в соответствии со ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона о защите прав потребителей.

Моральный вред я оцениваю в сумме _____ рублей.

В связи с изложенным прошу Вас защитить мои права, как потребителя и оказать мне содействие по взысканию с ООО «_____» уплаченных мной денежных средств за мобильный телефон, дополнительную гарантию к нему и автомобильное зарядное устройство к данной модели телефона.

Приложения.

1. Копия сертификата.



3. Тех Лист № _____.

4. Кассовый чек (серийный № _____) от _____ г.

5. Копия претензии от _____ г.

" ____ " _____ г. _____ / _____ /
(подпись)