***В ООО «»***

***юридический адрес: 127083, г. Москва,***

***ул. Башиловка Нов., д. , стр. 2***

***фактический адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***ФИО***

***адрес: 143306, Московская область,***

***Наро-Фоминский район,***

***г. Наро-Фоминск, ул. Ленина,***

***д. , кв. 42***

[**ПРЕТЕНЗИЯ**](http://mashenkof.ru/levoe_menyu/obrazci_pretenziy/ponyatie_pretenzii__pretenzionnogo_pisma_/)

Я, ФИО, приобрела через интернет-магазин Rosbyt.ru кондиционер, мощностью 2600Вт. Но мне перезвонил менеджер магазина и сказал, что в настоящий момент такой модели товара нет, есть другая модель такой же мощностью, на что я согласилась. Стоимость кондиционера составила 12 600 (двенадцать  тысяч  шестьсот) рублей,  а  также его доставка, общей стоимостью 250 (двести пятьдесят) рублей. Доставка по словам менеджера должна была быть на следующий день после заказа кондиционера, то есть 27.01.2011 года, но в этот день мне товар так и не доставили.

28.01.2011 года мне позвонил менеджер интернет-магазина, сказав, что доставка будет произведена сегодня.

Когда привезли кондиционер, водитель попросил расписаться на чеке, но товар и то, что было указано в товарном чеке я не проверила.

Водитель уехал и только тогда я начала проверять и обнаружила, что в товарном чеке указана не та модель, которую я заказывала.

Я сразу позвонила в интернет-магазин, где менеджер мне утверждал, что я заказывала именно эту модель и он, якобы, не мог ошибиться. Далее менеджер предложил мне обменять данную модель кондиционера, но с доплатой, на что я отказалась и попросила вернуть мне денежную сумму за приобретенный товар, однако мне сказали позвонить только в понедельник.

Я перезвонила в понедельник, менеджер мне сказал, что кондиционер они смогут забрать в пятницу, и со мной они в дальнейшем свяжутся, но в пятницу никто не перезвонил, поэтому мне снова пришлось звонить в интернет-магазин, где меня соединили со старшим менеджером, который сказал, что в данной ситуации я должна самостоятельно привезти товар, на что я отказалась. Тогда сотрудники интернет-магазина предложили отвезти товар, если я заплачу им денежную сумму.

Таким образом, считаю, что мои права нарушены, поскольку мне изначально неверно предоставили информацию, поскольку привезли не ту модель кондиционера.

В соответствии **со статьей 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) "О защите прав потребителей"** продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

 При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

В соответствии **с частью 1 статьи 10** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) "О защите прав потребителей"**изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии **с частью 2 статьи 10** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей"**информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

цену в рубляхи условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

и иную информацию, предусмотренную указанным законом.

В соответствии **с частью 3 статьи 10** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей"**информация, предусмотренная пунктом 2 указанной статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

В соответствии **с частью 1  статьи  12** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей",**если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок**отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.**

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

В соответствии **с частью 2  статьи  12** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей"**продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 указанного Закона.

В соответствии **со статьей 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) "О защите прав потребителей",**договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

**Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.**

**Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.**

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться***от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.***

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

***Таким образом, я имею право отказаться от исполнения договора купли-продажи кондиционера и требовать возврата уплаченной суммы в счет стоимости указанного товара.***

Возмещение убытков предусмотрено нормами **ст. 15 ГК РФ**, а именно: лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также не полученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

**Сложившаяся ситуация вызвала у меня  душевное волнение, а также нравственные страдания.** Для разрешения данного вопроса и защиты своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что я потратила свое личное и рабочее время, а также денежные средства.          Исходя из изложенного, мне был причинен моральный вред, компенсация которого предусмотрена ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», из которой следует, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. **Компенсацию причиненного мне морального вреда я оцениваю в 50 000 (пятьдесят  тысяч) рублей.**

Кроме этого, я вынуждена была обратиться за юридической помощью в ООО «Контакт», в  кассу  которого  мною  была  уплачена  сумма  в   размере  11 310 (одиннадцати тысяч трехсот десяти) рублей.

На основании изложенного, руководствуясь нормами ст.ст.  4,  10, 12,  13,  26.1  Закона РФ «О защите прав потребителей»,

***ПРЕДЛАГАЮ:***

1. Возместить   уплаченную мной сумму в размере 12 850 (двенадцати тысяч восьмисот пятидесяти)  рублей, в связи с моим отказом  от исполнения договора купли-продажи   кондиционера.
2. Возместить мне уплаченную за правовую помощь ООО «Контакт» сумму в размере  11 310 (одиннадцати тысяч трехсот десяти) рублей.
3. Выплатить мне в счет  компенсации причиненного морального вреда  сумму в размере 50 000  (пятидесяти тысяч) рублей.

***Указанные требования прошу выполнить в течение 10 дней с момента получения настоящей претензии. В случае невыполнения моих требований до указанного срока буду вынуждена обратиться в суд, с отнесением всех судебных расходов на Ваш счет.***

**Приложение:**

копия товарного чека

копия чека и договора с ООО «»

копия гарантийного талона

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                                ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_