***ИП ФИО***

***Фактический адрес:***

***121087, г. Москва, ул. Барклая,***

***д.***

***Юридический адрес:***

***121096,  г. Москва,***

***ул. д. 7, корп.***

***ФИО***

***адрес: 125413, г. Москва,***

***ул. Фестивальная, д. 7, к. 3кв. 92***

***тел.:***

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

Я, ФИО, 26.08.2010 приобрел коммуникатор HTC HD2 в интернет-магазине iphoneTRADE.RU. Офис, где мне продали коммуникатор, расположен по адресу: г. Москва, ул. Барклая, д. 6, на территории трубного завода. Передача товара происходила прямо в проходной завода.

Придя домой, я рассмотрел коммуникатор более тщательно и увидел, что он китайского производства, хотя на сайте интернет-магазина производителем был указан Тайвань. Я позвонил в магазин, и 27.08.2010 они заменили мне коммуникатор. Подробной инструкции на русском языке продавец не предоставил, предложил скачать из интернета. Также не было переходника к зарядному устройству.

5 октября мне пришлось сдать аппарат в мастерскую по адресу, который был указан в гарантийном талоне. Мастер сказал, что аппарат нормальный, просто требуется перепрошивка, что займет не меньше недели. Я попросил на время ремонта предоставить мне в пользование другой аппарат. Мастер сказал, что они не обязаны это делать. 7 октября мне позвонили из мастерской, сказали, что они перепрошили, и я могу забрать аппарат. Дома я стал проверять аппарат в различных режимах и выяснил, что при фотосъемке он делает сразу две фотографии. При попытке удалить одну из фотографий удалялись обе. Также перестали устанавливаться экранные заставки.

12 октября я опять понес коммуникатор в ту же мастерскую. Я перечислил мастеру указанные проблемы, на что он сказал, что это не его проблемы, аппарат нормальный, а за программу, предоставленную компанией HTC, он не отвечает. В это время другие клиенты там сдавали в ремонт свой аппарат, и я видел, что им был предоставлен во временное пользование другой. Я также попросил предоставить мне аппарат во временное пользование, на что мне снова отказали, объяснив, что этим клиентам аппарат предоставила фирма-продавец специально по их просьбе, а ремонтная мастерская это делать не обязана. Я пригрозил им милицейской проверкой, после чего мастер выскочил в коридор и стал орать на меня с применением нецензурной лексики. В этот день со мной приезжала моя жена, она хотела купить обувь в магазине, расположенном в этом же здании. Устав меня ждать, она позвонила мне по телефону. Я нажал кнопку ответа, но разговаривать с ней не стал, потому что именно в этот момент приемщик выскочил в приемную, таким образом, жена по телефону слышала весь этот крик и мат. Она поняла, что там что-то не так, и пошла ко мне, завершение скандала она слушала, стоя в коридоре.

В настоящее время мой коммуникатор находится в гарантийной мастерской.

Я хочу вернуть коммуникатор продавцу и получить назад уплаченные за него деньги. Я не хочу получать проблемы в виде отказов недешевого оборудования в самый неподходящий момент и не хочу получать унижений, предъявляя свои законные требования. Нет никаких гарантий,  что этот ремонт будет последним.

Таким образом, считаю, что мои права нарушены, поскольку  мне приобретенный мною коммуникатор оказался ненадлежащего качества, а также мне не предоставили инструкцию по использованию товара на русском языке.

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.

***Таким образом, я считаю, что приобретенный мною коммуникатор — товар с существенными недостатками.***

В соответствии со **статьей   18** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей",**потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

**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. Убытки возмещаются в сроки, установленные указанным Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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

В соответствии со **статьей   19** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей",**потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 указанного Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

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).

***Таким образом,  Вы нарушили мои права,  поскольку мне не предоставили инструкцию по использованию коммуникатора на русском языке.***

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 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.** за нарушение прав потребителей продавец, исполнитель,  несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме.

Согласно **статье 393 ГК РФ** должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства.

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).

В соответствии со **статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред,** причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом или исполнителем  прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Своими действиями Вы  нанесли мне  моральный вред, компенсацию которого я оцениваю в размере 30 000 (тридцати тысяч) рублей, поскольку я вынужден был потратить свое время и нервы на устранение данной проблемы. Кроме того, мне отвечали в грубой форме, когда я просил предоставить на период ремонта другой аналогичный товар.

В соответствии со **статьей 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»**требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Кроме этого, я вынужден был обратиться за юридической помощью в ООО «Контакт», в кассу которого мною была уплачена сумма в размере 14 000 (четырнадцати тысяч) рублей.

На основании изложенного, руководствуясь нормами ст.ст.  4, 10,  11, 13,  15, 18 , 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

***ПРЕДЛАГАЮ:***

1. Возместить   уплаченную мной сумму в размере 15 500 (пятнадцати тысяч пятисот)  рублей, в связи с моим отказом  от исполнения договора купли-продажи  коммуникатора.
2. Возместить мне уплаченную за правовую помощь  ООО «Контакт» сумму в размере  14 000 (четырнадцати тысяч)  рублей.
3. Выплатить мне в счет  компенсации причиненного морального вреда сумму в размере  30 000 (тридцати тысяч)  рублей.

***Указанные требования прошу выполнить в течение 10 дней с момента получения настоящей***[***претензии***](http://mashenkof.ru/levoe_menyu/obrazci_pretenziy/ponyatie_pretenzii__pretenzionnogo_pisma_/)***. В случае невыполнения моих требований до указанного срока буду вынужден обратиться в суд, с отнесением всех судебных расходов на Ваш счет.***

***Приложение:***

1. копия чека
2. копия гарантийного талона
3. копия договора с ООО «Контакт»
4. копия чека ООО «Контакт»

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   В.Н. Морковкин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_