***ИП Замина Е.Б.***

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

***ФИО***

***адрес регистрации:***

***143402, Московская область,***

***г. Красногорск,***

***ул. Железнодорожная, д. , кв.***

***фактический адрес:***

***143401, Московская область,***

***г. Красногорск, ул. Школьная,д. ,***

***кв.***

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

30.10.2009 года я, ФИО, в магазине ИП Заотна Е.Б. приобрел электронную книгу Pocketbook 301, общей стоимостью 12 000 (двенадцать тысяч) рублей.

Срок гарантии  электронной книги составляет двенадцать месяцев согласно гарантийному талону.

В течение гарантийного срока электронная книга дважды ломалась, а именно: первую неисправность, которая произошла в ноябре 2009 года,  сервисный центр исправил в течение недели, при  возникновении второй неисправности книга была сдана в сервисный центр 02.06.2010 года и находилась в ремонте до 20.08.2010 года. На момент ремонта аналогичное изделие взамен моей электронной книги мне предоставлено не было, в связи с отсутствием  необходимых комплектующих на складе сервисного центра.

В настоящее время  электронная книга находится  в сервисном центре до сих пор.

Таким образом, я считаю, что мои права нарушены, поскольку приобретенная мною электронная книга оказалась ненадлежащего качества, кроме того, сервисный центр на период ремонта не выдал мне аналогичный товар взамен моего.

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 приобретенная мною электронная книга Pocketbook 301 - ненадлежащего качества, поскольку  два раза мне пришлось сдавать данный товар в сервисный центр.***

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.

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

В соответствии со **статьей   20** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей",**если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

***Таким образом, сервисный центр обязан был мне на период гарантийного ремонта предоставить аналогичный товар взамен моего.***

В соответствии со **статьей   23** **Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1  "О защите прав потребителей", з**а нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего 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.

 Неустойка в соответствии **со статьей 23** **Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.**рассчитывается следующим образом:

12 000 (сумма товара) x 1% x \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (количество просроченных дней) = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

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).

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 потратил 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 30 000 (тридцать тысяч) рублей.

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 того, за защитой своих нарушенных прав мне пришлось обратиться в ООО «Барьер», в кассу которого мной были уплачены денежные средства в размере 11 000   (одиннадцати тысяч) рублей.

На основании изложенного, руководствуясь нормами ст.ст.  4,  13, 15, 18 , 20, 23  Закона РФ «О защите прав потребителей»,

**ПРЕДЛАГАЮ:**

1. Выплатить   уплаченную мной сумму в размере 12 000  (двенадцати тысяч ) рублей, в связи с моим отказом  от исполнения договора купли-продажи электронной книги Pocketbook 301.
2. Выплатить мне неустойку за не предоставление мне на период ремонта аналогичный товар взамен моего в  размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  рублей.
3. Возместить мне уплаченную за правовую помощь ООО «» сумму в размере  11 000  (одиннадцати тысяч) рублей.
4. 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. В случае невыполнения моих требований до указанного срока буду вынужден обратиться в суд, с отнесением всех судебных расходов на Ваш счет.***

***Приложение:***

копия товарного чека

копия сервисного талона

копия гарантийного талона

копия договора с ООО «»

копия чека ООО «»

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                          В.А.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_