Общество с ограниченной ответственностью "ЭЛЬДОРАДО"

                                                        адрес юридический: 119180, город Москва,

                                                        ул. Б. Якиманка, дом 6

                                                        адрес фактический: 127204, город Москва,

                                                        Дмитровское шоссе, дом 163

                                                        Лой Натальи Андреевны

                                                        адрес регистрации: 127247, город Москва,

                                                        Бескудниковский проезд, дом , корп. 1,

                                                        кв. 87

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

         Я, Лоская Наталья Андреевна, 29 декабря 2012 года в ООО "ЭЛЬДОРАДО" приобрела LED телевизор SAMSUNG UE32ES6547 = (3D,@) стоимостью 20 999 рублей, кабель HDMI Philips SWV3430S/10 = 1 m  500 s.

         09 марта 2013 года мною были обнаружены полосы и раздвоение изображения на экране. Ввиду обнаруженного недостатка телевизора я обратилась в единую службу поддержки по телефону: 8 800 — 555 — 55 — 55. После указанного звонка, 11 марта 2013 года пришел мастер и заменил матрицу  - BN07-01093A.

         Вечером после ухода мастера, придя с работы и включив телевизор, мною был обнаружен очередной недостаток  в виде неправильного его запуска, а также неработающий режим видео «КИНО» и функции «3D», при обычном режиме просмотра видео изображение остается размытым.

         Ввиду вновь обнаруженных недостатков, я обратилась по телефону в единую службу поддержки, мне было предложено обновить программное обеспечение.

         13 марта 2013 года программное обеспечение было обновлено, однако никаких изменений не произошло. В результате я вызвала мастера.

         15 марта 2013 года пришел мастер, после осмотра телевизора пояснил, что на мой телевизор установлена неоригинальная матрица и в этом вся причина. Таким образом, мастер никаких действий не выполнил.

         Исходя из вышеизложенного, считаю, что продавец нарушил мои права потребителя по следующим основаниям.

         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, государственная и общественная защита их интересов, а также определение механизма реализации этих прав, регулируются в соответствии с Законом  РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

         Согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 25.06.2012) "О защите прав потребителей" продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

         При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

         В моем случае, считаю, что продавец не исполнил обязательств по передаче мне качественного товара, что в последующем повлекло обнаружение его недостатков.

         Согласно Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 25.06.2012) "О защите прав потребителей" существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

         Необходимо отметить, что обнаруженный мною недостаток телевизора, препятствует использованию его по назначению.

         Согласно ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 25.06.2012) "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. Убытки возмещаются в сроки, установленные указанным Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

         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.

         Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

         Согласно п. 10 Постановления Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров", в перечень технически сложных товаров относятся телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.

         Приобретенный мною телевизор также является технически сложным товаром.

         Учитывая тот факт, что ООО "ЭЛЬДОРАДО" не исполнило обязательств по передаче мне качественного товара, а именно телевизора, который является технически сложным товаром, и при использовании его мною были обнаружены его недостатки, которые не позволяют использовать товар по назначению, считаю, что я вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи товара, потребовать возврата денежных средств за товар, а также возмещения понесенных расходов.

         Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 25.06.2012) "О защите прав потребителей", при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

         Согласно п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

         Неправомерными действиями ООО "ЭЛЬДОРАДО" мне были причинены нравственные и физические страдания, выраженные в том, что обнаружив недостатки телевизора, я сильно расстроилась, приходится каждый день испытывать неудобства без телевизора, а также для восстановления своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что мною были потрачены мое личное время и денежные средства.

         Согласно ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 25.06.2012) "О защите прав потребителей", моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

         Компенсацию причиненного морального вреда я оцениваю в размере               20 000 (двадцати тысяч) рублей.

         За  защитой своих нарушенных прав и законных интересов, мне пришлось обратиться за юридической помощью в ООО “Партнер”, в кассу которого мной были уплачены денежные средства в размере 17 900 (семнадцати тысяч девятисот) рублей, что является моими расходами, понесенными по вине ООО "ЭЛЬДОРАДО".

          На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 4, 13, 15, 18  Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 25.06.2012) "О защите прав потребителей",

                                               ПРЕДЛАГАЮ:

1. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 20 999 (двадцати тысяч девятисот девяноста девяти) рублей, в связи с моим отказом от исполнения договора купли-продажи LED телевизора SAMSUNG UE32ES6547 = (3D,@).
2. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере  17 900 (семнадцати тысяч девятисот) рублей, в счет компенсации оплаченных юридических услуг.
3. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере  20 000 (двадцати тысяч) рублей, в счет компенсации причиненного морального вреда.

         В случае неудовлетворения требований настоящей претензии, я буду вынуждена обратиться с жалобами в Роспотребнадзор, Прокуратуру, Департамент торговли и услуг, Администрацию.

         Приложение:

Копия кассового чека

Копия товарного чека

Копия заказ-наряда

Копия гарантийного талона

Копия чека и договора с ООО «»

         «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.А. Лвская