Общество с ограниченной ответственностью "МОБИЛЕНД"

адрес юридический: 105523, город Москва,

Щелковское шоссе, дом 100, стр. 1,

офис 5024

адрес фактический: 107140, город Москва,

ул. Верхняя Красносельская, дом 3 А

Федоровой Галины Анатольевны

адрес регистрации:

617555, Пермская область,

Суксунский район, дер. Васькино,

пер. Садовый, дом 2

«В порядке досудебного урегулирования спора»

ПРЕТЕНЗИЯ

Я, Федорова Галина Анатольевна, 07 февраля 2013 года в ООО "МОБИЛЕНД" приобрела смартфон «SONY ST27i/Xperia Go Tactile», стоимостью 11 490 рублей.

22 февраля 2013 года, в процессе пользования телефоном мною был обнаружен недостаток товара, в виде неисправности в разъеме наушников.

В 21 час вечера 23 февраля 2013 года я обратилась к продавцу по вопросу обмена товара на аналогичный. На мое обращение, продавец мне пояснил о том, что он меня обслужит до 22 часов вечера. После получения ответа от продавца я удалилась из магазина.

24 февраля 2013 года я вновь обратилась в ООО "МОБИЛЕНД" по вопросу обмена смартфона, либо возврата денежных средств, на мои требования продавец ответил отказом, ввиду того, что прошло 14 дней для моего обращения и предложил сдать товар на экспертизу.

В начале марта я узнала о результатах проведенной экспертизы товара по телефону.

25 марта 2013 года я написала претензию в ООО "МОБИЛЕНД". По результатам рассмотрения претензии ответ был отрицательный.

Исходя из вышеизложенного, считаю, что ООО "МОБИЛЕНД" нарушило мои права потребителя, так как обязательства по передаче качественного сотового телефона не исполнило, что в последующем повлекло обнаружение вышеуказанных недостатков.

Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права 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, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм 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 "О защите прав потребителей", продавец обязан передать потребителю товар, 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.

Таким образом, обязательства по передаче мне качественного товара, а именно сотового телефона, не были исполнены, что в последующем повлекло обнаружение в нем недостатка, который препятствует использованию товара 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. 6 Постановления Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров", в перечень технически сложных товаров входят: оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

Приобретенный мною сотовый телефон также имеет сенсорный экран и обладает двумя и более функциями, то есть является технически сложным товаром.

Учитывая тот факт, что ООО "МОБИЛЕНД" обязательства по передаче мне качественного товара, а именно сотового телефона, который является технически сложным товаром не исполнило, и обнаруженный недостаток не позволяет использовать товар по назначению, считаю, что я вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, а также возмещения понесенных убытков.

**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 "МОБИЛЕНД" мне были причинены нравственные и физические страдания, выраженные в том, что обнаружив недостатки телефона я сильно переживала, в связи с чем у меня поднялось давление, 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 "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.

Кроме того, за защитой своих нарушенных прав мне пришлось обратиться за юридической помощью в ООО «Партнер», в кассу которого мною уплачена денежная сумма в размере 17 900 (семнадцати тысяч девятисот) рублей , что является моими расходами, понесенными по вине ООО "МОБИЛЕНД"**.**

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

**ПРЕДЛАГАЮ:**

1. **Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере** 11 490 (одиннадцати тысяч четырехсот девяноста) рублей, в связи с моим отказом от исполнения договора купли-продажи смартфона «SONY ST27i/Xperia Go Tactile».
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 в течение десяти дней с момента получения настоящей претензии, я буду вынужден обратиться с иском в суд, а также с жалобами в Роспотребнадзор, Прокуратуру, Департамент торговли и услуг города Москвы.

Приложение:

Копия товарного чека

Копия кассового чека

Копия претензии

Копия технического заключения

Копия направления на проверку качества

Копия чека и договора с ООО «Партнер»

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Г.А. Федорова