Директору ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»  
либо ИП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
юр.адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

5 ноября 2020 года я приобрел в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»/либо у Индивидуального предпринимателя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, смартфон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(марка, модель, серийный номер) стоимостью 12 999 руб.

Гарантийный срок на товар составляет 12 месяцев.

После того, как телефон разрядился, было обнаружено, что телефон не заряжается и не включается.

6 ноября 2020 года я обратился в Ваш отдел с требованием заменить некачественный смартфон в связи с обнаруженными недостатками. Товар был принят для проведения проверки качества.

На прошлой неделе мне поступил звонок из Сервисного центра Нижнего Новгорода. Сотрудник СЦ пояснил, что мой телефон был отремонтирован, была произведена замена материнской платы. Однако, на ремонт телефона, я своего согласия не давал. Товар сдавал только для проведения проверки качества.

Считаю свои права нарушенными в силу следующего.

Согласно п.1. ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

В соответствии с Преамбулой к Закону недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Использовать телефон по назначению не представилось возможным, поскольку он не заряжался и не включался.

Таким образом, мне был продан товар ненадлежащего качества.

Согласно п.1 ст.13 Закона за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

В соответствии со ст.18 Закона 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим [Законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_296169/00616d1e160d7ff7ac8d5a6a8e4525fb75e3b486/#dst100395) для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

К убыткам в данном случае относится утрата защитного стекла DF для Samsung A20S, черная рамка стоимостью 799 руб., расходы по наклейке стекла в сумме 370 руб.

В силу п.1. ст.19 Закона потребитель вправе предъявить предусмотренные [статьей 18](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_299539/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/#dst100118) настоящего 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.

Указанный мной недостаток товара был обнаружен практически сразу после покупки, т.е. в течение 15 дневного срока с момента приобретения телефона.

Согласно п.1. ст.21 Закона в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) — в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

На основании изложенного и в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» прошу Вас заменить некачественный смартфон (марка, модель, серийный номер) на аналогичный качественный и предоставить мне новое защитное стекло DF для Samsung A20S, черная рамка (клей по всей поверхности стекла) и оплатить стоимость наклейки стекла на смартфон.

В случае отказа в удовлетворении моих требований буду вынужден обратиться с исковым заявлением в суд.

Приложение:

1. Копии товарных и кассовых чеков от 05.11.2020г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2020г.                         Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_