Общество с Ограниченной Ответственностью""

                                               адрес юридический:

                                               109369, город Москва, ул. Перерва, дом 4

                                               адрес фактический:

                                               117452, город Москва,

                                               Симферопольский бульвар, дом 7, корп. 1,

                                               1-й этаж

                                               ФИО

                                               адрес регистрации:

                                               107370, город Москва,

                                               Открытое шоссе, дом , корп. 6, кв. 1

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

         Я, ФИО, через интернет-магазин TOP SHOP у ООО ""  приобрел швейную машинку СИНБО (арт. 100015459), стоимостью 1511 рублей, швейную машинку СИНБО (арт. 100015459), стоимостью 1590 рублей, карту клуба 5 \* - Базовый, стоимостью 990 рублей, мини клинер (арт. 100007626), стоимостью 1 рубль.

         Указанные товары я заказывал через интернет-магазин дистанционным способом.

         За услугу доставки приобретенных товаров мной были оплачены денежные средства в размере 285 рублей.

         Товары доставлялись на место моей работы. При передаче заказа курьер пояснил, что товар со склада, все является исправным и если я обнаружу какие-либо недостатки, могу обратиться по телефону, указанному на кассовом чеке.

         Придя домой, вскрыв упаковку товаров, я обнаружил, что у одной из швейных машинок нарушена упаковка (отсутствует упаковочный пакет). Далее осмотрев внимательно швейные машинки, обнаружил, что у одной из машинок сломана прижимная лапка, на педали управления имеется белый налет.

         Кроме этого в коробке находился документ почты России, свидетельствующий о том, что товар был уже в употреблении.

         Никаких документов, определяющих информацию о порядке и сроках возврата товара, со стороны продавца в письменном виде предоставлено не было.

         Ввиду обнаруженных недостатков товара, я обратился по телефону в ООО "Студио Модерна" по вопросу замены неисправной швейной машинки. На мои требования было предложено самому заняться заменой товара с недостатками, и его доставкой к продавцу, несмотря на то, что услуги доставки товара уже оплатил.

         Необходимо отметить, что режим продавца не позволяет обратиться к нему в нерабочее время после шести вечера для решения моего вопроса о возврате товара.

         Исходя из вышеизложенного, считаю, что ООО "Студио Модерна" нарушило мои права потребителя, так как обязательства по передаче мне качественного товара не исполнило и не предоставило информации о порядке и сроке возврата товара в письменной форме.

         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 Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", 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.

         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.

         Учитывая тот факт, что мной были обнаружены указанные недостатки швейной машинки, данные обстоятельства свидетельствуют о неисполнении продавцом обязанности по передаче мне качественного товара.

         Согласно ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

         Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать: сведения об основных потребительских свойствах товаров; информация о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

         Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

         Согласно ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

         Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

         Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 указанного Закона, а также предусмотренная пунктом 4 указанной статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

         Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

         В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

         Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 указанного Закона.

         Согласно ст. 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 отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

         Учитывая тот факт, что со стороны ООО "Студио Модерна"  информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товаров, а после вскрытия упаковки мной были обнаружены их недостатки, считаю, что я вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи товаров, потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения понесенных расходов.

         Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "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 "Студио Модерна" мне были причинены нравственные и физические страдания, выраженные в том, что обнаружив недостатки швейной машинки, отсутствие упаковки, я сильно переживал, при обращении к продавцу по вопросу замены товара, мои требования в грубой форме были проигнорированы,  а также для восстановления моих нарушенных прав, мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что мной были потрачены мои 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.

         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 15 770 (пятнадцати тысяч семисот семидесяти) рублей, что является моими расходами, понесенными по вине ООО "Студио Модерна".

         На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 4, 10, 13, 15, 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",

                                               ПРЕДЛАГАЮ:

1. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 1 511 (одной тысячи пятисот одиннадцати) рублей, в связи с моим отказом от исполнения договора купли-продажи швейной машинки СИНБО (арт. 100015459)
2. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 1 590 (одной тысячи пятисот девяноста) рублей, в связи с моим отказом от исполнения договора купли-продажи швейной машинки СИНБО (арт. 100015459).
3. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 990 (девятисот девяноста) рублей, уплаченной за карту клуба 5 \* - Базовый.
4. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 1 (одного) рубля, уплаченной за мини клинер (арт. 100007626).
5. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 15 770 (пятнадцати тысяч семисот семидесяти) рублей, в счет компенсации оплаченных юридических услуг.
6. 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 ее получения, я буду вынужден обратиться в суд об обязании исполнить вышеуказанные требования, а также с жалобами в Роспотребнадзор, Прокуратуру, Департамент торговли и услуг, Правительство.

         Приложение:

Копия кассового чека с заказом

Копия чека и договора с ООО «»

         «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 года      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО