Начальнику территориального отдела Управления Роспотребнадзора по городу Москве в Южном АО
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
От гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 48 ТП в поселке Развилка
тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЖАЛОБА
на неправомерные действия филиала «\_\_\_\_\_\_\_\_\_» ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, для личных нужд приобрел по договору розничной купли-продажи в Филиале «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в салоне связи «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» мобильный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_\_, дополнительный, 2-й год гарантии за \_\_\_\_\_ рублей, автомобильное зарядное устройство для данного телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_ рублей (итого на сумму \_\_\_\_\_\_ рублей).
Факт и условия покупки подтверждаются кассовым чеком (серийный № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.
После передачи мне товара правила использования, хранения или транспортировки товара мной или третьими лицами или непреодолимой силой не нарушались.
В процессе эксплуатации телефона в период гарантийного срока(после 3-х дней с момента продажи) выявился такой дефект: перестала работать сенсорная панель.
При обращении к продавцу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. с данным телефоном мое устное требование возвратить деньги, уплаченные за товар, не было выполнено, мне сказали сдать телефон в сервисный центр (данное обстоятельство подтверждено Продавцом в ответе на мою претензию, поданную уже \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.: «Вам было предложено сдать данный товар в … сервисный центр»).
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я обратился в сервисный центр «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».
Телефон на ремонт был принят, что подтверждается тех. листом № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. После проведения ремонта (\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.) в сервисном центре было дано необоснованное и противоречивое заключение: заявленный дефект не обнаружен, произведена его переборка. Необоснованность данного заключения заключается в следующем:
- дефект был явным и при приеме телефона не мог быть не установлен, кроме того, при отсутствии дефекта он не был бы сдан в сервисный центр вообще;
- если дефект выявлен не был, то для чего необходимо было производить его переборку.
- телефон находился в ремонте с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.
Таким образом, факт неисправности был признан (телефон был принят, находился в ремонте с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г., производилась его переборка).
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я предъявил уже письменную претензию филиалу «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» с требованием о расторжении договора купли-продажи телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, возмещении мне уплаченной по договору денежной суммы за телефон, дополнительную гарантию и автомобильное зарядное устройство к этому телефону. В претензии я сослался на ст. 18 Закона о защите прав потребителей. Согласно ст. 18 я, как потребитель, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
Претензия была вручена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г., что подтверждено подписью работника.
Ответ на претензию в десятидневный срок, как это предусмотрено статьей 22 Закона РФ "О защите прав потребителей", я не получил. Ответ я получил только \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г., хотя подписан он \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.
В ответе содержался отказ на удовлетворение моих законных требований.
Считаю, что данный ответ нарушает мои права, предусмотренные законодательством РФ.
Так, ст. 18 Закона о защите прав потребителей предоставляет безусловное право потребителя на выбор одного из вариантов поведения в случае обнаружения недостатков по качеству товара. Среди них есть возможность отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Этой возможностью я и собирался воспользоваться.
В отношении автомобильного зарядного устройства хочу отметить следующее. Согласно 135 Гражданского кодекса РФ вещь, предназначенная для обслуживания другой, главной, вещи и связанная с ней общим назначением (принадлежность), следует судьбе главной вещи, если договором не предусмотрено иное. В соответствии с содержанием ст. 135 ГК РФ автомобильное зарядное устройство как раз и является принадлежностью главной вещи (мобильного телефона). Таким образом я на законных основаниях вправе вместе с требованием о возврате денег за телефон и дополнительную гарантию, требовать также возврата денег за АЗУ к нему (без телефона данной модели я не покупал бы АЗУ именно к данной модели телефона).
Телефон из сервисного центра я не забирал, поскольку предъявил письменное требование о возврате уплаченной за товар суммы.
Отказав мне в моем законном праве, Продавец вынудил меня тем самым обратиться за юридической консультацией и подготовкой необходимых материалов для обращения в суд. Стоимость юридических услуг составила \_\_\_\_\_\_ рублей.
Таким образом, вследствие продажи товара ненадлежащего качества и отказа в удовлетворении моих законных прав мне были причинены убытки в виде реального ущерба на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается договором на оказание юридических услуг № \_\_\_\_\_\_\_.
Согласно п. 1 ст. 23 Закона, за нарушение срока, предусмотренного ст. 22 Закона о Защите прав потребителей, Продавец обязан уплатить мне неустойку (пеню) в размере 1 (одного) процента цены товара за каждый день просрочки.
На \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. просрочка составляет 15 дней, а сумма соответствующих процентов составляет 15% (\_\_\_\_\_\_ рубля).
Кроме того, Продавец, не возвращая уплаченную сумму, не только нарушает мое законное право, но и вынуждает меня:
- тратить много сил и времени на переговоры с ним,
- обращаться за консультацией к юристам, на что я также трачу время и моральные усилия, а также вынужден изыскивать дополнительные средства для оплаты их услуг;
- пользоваться чужим телефоном (поскольку без мобильного телефона в наше время невозможно).
В результате я и члены моей семьи постоянно испытываем сильные нервные
переживания, стрессы.
Поэтому считаю, что своими действиями Продавец наносит нам нравственные и физические страдания, то есть моральный вред, на компенсацию которого я имею право в соответствии со ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона о защите прав потребителей.
Моральный вред я оцениваю в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
В связи с изложенным прошу Вас защитить мои права, как потребителя и оказать мне содействие по взысканию с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» уплаченных мной денежных средств за мобильный телефон, дополнительную гарантию к нему и автомобильное зарядное устройство к данной модели телефона.

Приложения.
1. Копия сертификата.
3. Тех Лист № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
4. Кассовый чек (серийный № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.
5. Копия претензии от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/
(подпись)