

**ИП**

**Адрес:** г. Екатеринбург

**ИНН:**

**ОГРНИП:**

**От ФИО**

**Адрес:** 620078, Екатеринбург, улица  
Коминтерна

**Тел:**

## **ПРЕТЕНЗИЯ**

### **на ремонт сотового телефона в сервисном центре**

Я обратился в Ваш сервисный центр ремонта за предоставлением услуг, связанных с заменой дисплея своего сотового телефона. В этот день мы заключили соответствующий договор, что подтверждается приемной квитанцией и Заказ-нарядом № 13844.

Кроме того, я предоставил вам дисплей для замены, стоимостью 6257 рублей 25 копеек, а также наклейки для установки дисплея в размере 646 рублей 03 копейки.

Так, по ходу телефонного звонка, Вы сказали, что можете осуществить установку купленного мной дисплея. Кроме того, перед заключением договора, я попросил Вас проверить целостность и работоспособность привезенного дисплея. Вы указали на то, что проверите. В дальнейшем, вы приступили к самой замене дисплея, что подтверждает, что вы проверили дисплей и был пригоден.

**Кроме того, согласно п. 7 Договора, вы взяли на себя обязанность по осуществлению замены ремонта сотового телефона в течение 21 дня. Однако в настоящее время, вы так и не исполнили свои обязательства, нарушили сроки исполнения договора.**

Между тем, сам дисплей, который я вам предоставил, также испорчен Вами. А, отдельно купленные мной наклейки для дисплея вы не вернули.

В соответствии с п. 3 и 4 ст. 1 Гражданского кодекса РФ, при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно. Никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения.

На основании п. 4 и 5 ст. 10 Гражданского кодекса РФ, если злоупотребление правом повлекло нарушение права другого лица, такое лицо вправе требовать возмещения причиненных этим убытков. Добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются.

**Так, полагаю Ваши действия являются недобросовестными, поскольку в ходе двухмесячной переписки Вы неоднократно заверяли меня в том, что мой сотовый телефон в порядке и скоро будет выдан мне. Такое «кормление завтраками» не соответствует разумному и добросовестному поведению предпринимателя по отношению к своему клиенту.**

Ст. 309 ГК РФ предусматривает: «**обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями**».

Согласно п. 1 ст. 401 ГК РФ лицо, не исполнившее обязательство, либо **исполнившее его ненадлежащим образом**, несет ответственность за вину. Нормой этой же статьи определены условия, при которых вина отсутствует: если при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась по характеру обязательства и требованиям правовых норм, лицо приняло все меры для надлежащего исполнения обязательств.

Согласно ч. 1, 2 ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Согласно ст. 36 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Так, перед заключением Договора, вы предоставили информацию об услугах, на которые впоследствии мы с вами договорились. В частности, очередной раз, обращаю ваше внимание на сроки исполнения ваших обязательств. Вы их пропустили.

В соответствии с п. 1 ст. 27 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

На основании п. 5 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

**отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).**

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В силу п. 4 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

**Кроме того, предоставленные Вам материалы (дисплей и наклейки для установки дисплея) были испорчены, замену вы не предоставили, а значит обязаны возместить убытки в размере 13806,56 рублей (6903,28\*2).**

Согласно п. 1 ст. 35 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Кроме того, такие недобросовестные и непрофессиональные действия повлекли за собой моральные и нравственные страдания, выраженные в ухудшении моего психического самочувствия, нервозности и раздражительности, повышения конфликтности. Такой моральный вред оцениваю в 15 000 рублей.

Учитывая положения ст. ст. 151, 1099, 1101 Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", разъяснения, данные в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 года N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда.

Статья 151 Гражданского кодекса Российской Федерации гласит, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред.

Лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности.

Статья 1099 Гражданского кодекса гласит, основания и размер компенсации гражданину морального вреда определяются правилами, предусмотренными настоящей главой и статьей 151 настоящего Кодекса.

Моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

*Полагаю, вышеприведенные обстоятельства и обоснования с точки зрения действующего законодательства РФ красноречиво свидетельствуют о моей правоте, в связи с чем, очень надеюсь на мирное разрешение нашего конфликта, без обращения в судебные инстанции. Возможно, что в процессе переговоров мы сможем найти также какое-либо иное приемлемое решение проблемы.*

На основании вышеизложенного, руководствуясь действующим законодательством,

#### **ПРОШУ:**

- Выплатить возмещение материального ущерба в связи с оказанием услуг по замене дисплея сотового телефона, в виде возврата уплаченных денежных средств по договору в размере **13806 рублей 56 копеек**
- Выплатить компенсацию морального вреда в размере 15 000 рублей

**Ответ прошу направить в мой адрес не позже 10 дней со дня получения настоящей претензии Заявителя. В случае невыполнения данных требований, я как заявитель буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав.**

При обращении в суд заявителем дополнительно будут заявлены требования о штрафе в пользу потребителя 50 %, неустойки за невыполнение требований претензии, взыскания всех понесенных ими расходов, на основании ст. 98 ГПК РФ:

«Стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы».

И на основании ст. 100 ГПК РФ, согласно которой:

«Стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах».

#### **Приложение:**

1. Копия Заказ-наряда (приемной квитанции) № 13844
2. Банковские реквизиты потребителя для удовлетворения денежных требований потребителя
3. Квитанции, подтверждающие расходы на материалы (дисплей и наклейки для установки дисплея)

**Дата, подпись**