

В Сервисный центр по ремонту электроники и бытовой техники

Адрес:

ЗАЯВИТЕЛЬ:

Адрес:

Телефон:

ПРЕТЕНЗИЯ

о ремонте телевизора

Я обратилась в Ваш Сервисный центр по ремонту телевизора SONY KDL-40W905H. Он выключался, когда показывал, а также не переключался между HDMI1 и HDMI2.

Максимальная цена ремонта с деталями составила 6 500 рублей.

Срок составил 2 рабочих дня, максимум неделю – об этом было оговорено устно.

Заказ № 278976.

По истечению данных сроков ремонт не сделан. Вскоре, мне позвонили из центра и сказали, что они провели диагностику и ремонт составит 13 000 рублей. Я согласилась на эту сумму.

Спустя определенное количество времени, мне позвонили и сказали, что им привезли бракованные детали и необходимо еще время, на что я снова согласилась. Так продолжалось несколько раз, пока меня не уведомили о стоимости ремонта в 31 000 рублей. Либо я плачу данную сумму, либо забираю телевизор.

В настоящий момент, телевизор находится у вас и считаю, что вы должны мне отремонтировать данный телевизор за сумму 13 000 рублей.

В соответствии со ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1, 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.

Согласно ст. 28 Закона РФ «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).

В соответствии со ст. 33 Закона РФ «О защите прав потребителей», на выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

Также считаю, то мне был причинен моральный вред.

Ст. 151 Гражданского Кодекса РФ устанавливает, что если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие 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 лица, которому причинен вред.

В соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителя» 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.

В соответствии со ст. 1101 ГК РФ: компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме, размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

Переживания по поводу того, что в Новый год мы с детьми остались без телевизора, а также стресс, отрицательно сказались на моём самочувствии, у меня началось постоянное подавленное настроение.

Моральный вред оцениваю в 10 000 рублей.

На основании изложенного и руководствуясь действующим законодательством,

ПРОШУ:

- выполнить ремонт телевизора за указанную сумму в размере 13 000 рублей в срок 5 дней

В случае не урегулирования вопроса в досудебном порядке, я буду вынуждена обратиться в суд с вышеуказанными требованиями, а также с вас будут взысканы судебные расходы.

Приложение:

1. Копия заказа
2. Реквизиты расчетного счета

Дата, подпись