ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»
От: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Жалоба

По договору розничной купли-продажи от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г., заключенного между ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_» и мной – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, я приобрел Кондиционер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, уплатив за него стоимость в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, услуги по доставке по г.\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_ рублей, за передами МКАД в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, а всего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
Указанное обстоятельство подтверждается товарным чеком от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г., а также кассовым чеком от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.
В данном случае договор розничной купли-продажи соответствует требованиям ст. 492 ГК РФ, в соответствии с которой по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.
Договор розничной купли-продажи является публичным договором.
Согласно ст. 493 ГК РФ если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель (статья 428), договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.
В соответствии со ст. 469 ГК РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.
При отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.
Кондиционер был установлен сотрудниками ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. За установку мной были уплачены денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается квитанцией № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.
Необходимо отметить, что кондиционер введен в эксплуатацию только спустя \_\_ месяца после приобретения, т.е. в июле \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.
Однако, изначально, в процессе эксплуатации кондиционера были выявлены неисправности, свидетельствующие о невозможности его использования по назначению, а именно: охлаждение помещения не происходило.
С данной проблемой я обратился в сервисный центр, в связи с чем \_\_\_\_\_\_\_\_\_г. сотрудниками ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» была произведена диагностика кондиционера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Проведение диагностики подтверждается квитанцией № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, согласно которой мной были уплачены денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Неисправности устранены не были.
В соответствии со ст. 5 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. на товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.
Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.
На основании гарантийного талона № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_г., выданного мне при покупке товара, я обратился к мастеру по гарантии.
Согласно наряд-заданию от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. мастером по гарантии была проведена диагностика Кондиционера и проверка коммутаций проводов и давления хладогента.
В результате диагностики обнаружена следующая неисправность: не запускается наружный блок кондиционера.
С целью устранения неисправностей ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» был произведен демонтаж наружного блока кондиционера \_\_\_\_\_\_\_\_\_, за что мной были уплачены денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается квитанцией № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.
Согласно квитанции № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года был произведен демонтаж внутреннего блока кондиционера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, за что мной уплачены денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
В силу ст. 6 Закона изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.
На основании ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан продать потребителю товар, соответствующий по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым, а также информации о товарах.
В соответствии со ст. 18 упомянутого Закона, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:
потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.
При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.
Указанные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.
Потребитель вправе предъявить требования изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.
Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.
Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.
Гарантийный ремонт кондиционера был завершен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, о чем свидетельствует отметка, сделанная в гарантийном талоне.
После ремонта сотрудниками ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» был произведен монтаж кондиционера, за что мной были уплачены денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, о чем свидетельствует квитанция № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.
Однако установленный после гарантийного ремонта кондиционер вновь не мог использоваться по назначению в связи с тем, что неисправности устранены не были и кондиционер не работал.
Согласно ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 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.
Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.
Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.
В силу 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.
Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.
Таким образом, согласно действующему законодательству я имею все основания требовать расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченных денежных средств в полном объеме либо замену товара ненадлежащего качества на аналогичный товар.

На основании изложенного, -

ТРЕБУЮ:

1. Расторгнуть договор купли-продажи от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-- года и вернуть мне денежные средства, внесенные в счет оплаты товара - Кондиционера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тысяч рублей либо произвести замену неисправного кондиционера на аналогичный товар надлежащего качества.
2. Возместить денежные средства, уплаченные ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В случае отказа либо неполного удовлетворения моих требований, равно как и отсутствия ответа на претензию я буду вынужден обратиться в суд с исковым заявление о возмещении мне причиненного материального ущерба и морального вреда. В этом случае к сумме судебного иска будут добавлены судебные расходы, в том числе и расходы на услуги представителя, к помощи которого я буду вынужден прибегнуть.

Ответ на претензию прошу направить по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в течение 3-х (трех) дней с момента получения претензии.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.