**Кому:** Генеральному директору ООО «Продажа телефонов»

**От:** Ивановой Елены Михайловны **Адрес:** 111111, г. Москва, ул. Пушкина, д.1, кв. 1 **Тел: +7 (903) 000-00-00**

**Досудебная претензия**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года я подписала с ООО «Продажа телефонов» договор купли-продажи сотового телефона Samsung Galaxy S III mini blue.

Приобретение товара подтверждается товарным и кассовым чеком от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

Согласно договору купли-продажи стоимость телефона составляет 00.000 рублей.

Свои обязательства я как покупатель исполнила в полном объеме, оплатив полную стоимость телефона, что подтверждается платежными документами.

На следующий день после покупки в телефоне в период гарантийного срока были выявлены недостатки, а именно:

1. **Телефон не заряжается;**
2. **Телефон выключается в произвольном порядке.**

Обратившись к Вам по гарантии, телефон был принят сервисным центром для проведения проверки качества.

Согласно заключению по результатам осмотра от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года было отказано в проведении гарантийного ремонта, в связи с тем, что недостатки возникли по вине потребителя.

Обращаю Ваше внимание, что как потребитель я не нарушала правил эксплуатации товара.

В связи с отказом в добровольном порядке удовлетворить мои требования я была вынуждена обратиться в ООО «Эксперты» для проведения независимой экспертизы телефона.

Согласно экспертному заключению в телефоне были выявлены критические дефекты в виде произвольного выключения и отсутствия зарядки аккумулятора.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЭКСПЕРТА:**

Выявленная неисправность мобильного телефона SAMSUNG S III mini GT-I8190 свидетельствует о том, что устройство имеет критический дефект, при котором использование по назначению данного телефона практически невозможно. Указанный дефект по мнению эксперта является неустранимым по причине отсутствия экономической целесообразности требуемых ремонтно-восстановительных работ (замена основной/материнской платы).

**В соответствии с п.1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителя» 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.**

**Пункт 2 статьи 18 Закона определяет, что требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу, либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.**

**Согласно пункту 1 статьи 19 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем.**

**Согласно абзацу третьему пункта 5 статьи 18 Закона в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя".**

**При этом на основании статьи 22 Закона требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.**

В связи с отказом в удовлетворении законных требований я была вынуждена обратиться в ООО «Эксперты», что повлекло за собой материальные убытки на оплату независимой экспертизы в размере 6.000 рублей.

В силу ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» 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.

**На основании вышеизложенного, основываясь на законодательстве РФ**

**ТРЕБУЮ:**

1. Расторгнуть договор купли-продажи телефона и возвратить мне уплаченную за товар сумму в размере 00.000 рублей;
2. Возместить мне убытки в размере 6.000 (шесть тысяч) рублей за оплату экспертизы;
3. Рассмотреть данное письменное обращение и удовлетворить заявленные в нем требования в течение 10 (десяти) дней.

**Приложения:**

1. Копия товарного и кассового чека;
2. Копия гарантийного талона;
3. Копия заключения сервисного центра;
4. Копия квитанции об оплате экспертизы;
5. Копия экспертного заключения.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года

Иванова Елена Михайловна / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/