

**Получатель:**

Магазин ООО "ОЗОН"

Юридический адрес: г Краснодар,  
ул Бонская, д 4 к 1, кв 1

ИНН 2312291207

ОГРН 1202300017545

**Заявитель:**

Белопольский Андрей  
Краснодар

**Адрес для почтовой  
корреспонденции:**

Краснодар  
+7(918) 285-55-40

**ПРЕТЕНЗИЯ  
в порядке досудебного урегулирования спора**

2025-10-02 года, мной приобретен телефон, стоимость 3022 (далее «ТОВАР»). С момента получения телефон, в нем выявлен брак: недостатки Использовать ТОВАР, который имеет указанный выше брак, не представляется возможным.

Брак - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Понятие существенного недостатка Товара (брак) представлено в «основных понятиях» Закона РФ «О защите прав потребителей», где существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Считаю, что мои права нарушены, продавец обязан произвести возврат уплаченной суммы денег за некачественный товар.

Правоотношения между мной и юридическим лицом следует рассматривать в рамках Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ), и Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав

потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей»).

Пунктом 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при рассмотрении гражданских дел судам следует учитывать, что отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, приобретающий, заказывающий товары исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация, осуществляющая продажу товаров, являются отношениями, регулируемыми ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Подпунктом «в» пункта 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», раскрывается существенный недостаток Товара, а именно: недостаток товара, который не может быть устранен без несоразмерной затраты времени, - недостаток, на устранение которого затрачивается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный сорока пятью днями срок устранения недостатка товара, а если такой срок соглашением сторон не определен, - время, превышающее минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного недостатка обычно применяемым способом.

Как следует из Постановления Конституционного суда РФ № 4-П от 23 февраля 1999 года, граждане – потребители являются экономически более слабой стороной и нуждаются в повышенной защите со стороны государства, что влечет необходимость ограничить свободу договора для другой стороны, то есть для хозяйствующего субъекта.

В соответствии со ст.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии со ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. При продаже товара по образцу и описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и описанию.

В соответствии с п.2 ст.469 ГК РФ – 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.

В соответствии с п.1 ст.470 ГК РФ – Товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 469 ГК РФ, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются.

В соответствии с п.1 ст.472 ГК РФ – Законом или в установленном им порядке может быть предусмотрена обязанность определять срок, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению (срок годности).

В соответствии с п.2 ст.472 ГК РФ – Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором.

В соответствии с п.1 ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей» – На товар, предназначенный для длительного использования, изготовитель вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

В соответствии с п.2 ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей» – Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

В соответствии со ст.401 ГК РФ, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

В соответствии с п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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. По требованию продавца и за его счет потребитель

должен возвратить товар с недостатками.

- При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в следствии продажи товара ненадлежащего качества.

В п.38 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснено, что право выбора вида требований, которые в соответствии со ст.503 ГК РФ и п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю.

В соответствии со ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом 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. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В п.45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъяснил, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда, достаточным условием для удовлетворения иска, является установленный факт нарушения прав потребителя.

В соответствии с п.1 ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей», за нарушение сроков, предусмотренных ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% цены товара. Неустойку следует рассчитывать по следующей формуле:

$$3022 : 100\% \times 1\% \times (\text{количество дней просрочки}) = 1000 \text{ рублей.}$$

В соответствии с абзацем 2 п.3 ст.23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», неустойка взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна быть осуществлена, до дня передачи потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной суммы.

В соответствии со ст.395 ГК РФ, МАГАЗИН использует мои деньги в период с 2025-10-02 года по настоящее время. Сведений об освоении данных денег юридическим лицом в мой адрес не представлено. В этой связи, мне с достаточной ясностью очевидно, что мои деньги используются юридическим лицом по своему смотрению. Поэтому полагаю, что юридическое лицо обязано

компенсировать процент за использование моих денег. Расчет процентов приведен в формуле:

Калькулятор по ст.395 ГПК РФ:

В соответствии со ст.309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства, то есть договора. Итого: договор не исполнен со стороны МАГАЗИНА.

В случае, если МАГАЗИН намерен прибегнуть к требованиям абзаца 2 ч.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», то обращаю внимание МАГАЗИНА на то обстоятельство, что в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет, при этом прошу обеспечить мое право присутствия на такой экспертизе, для постановки вопросов на разрешение эксперта, ознакомиться с заключением эксперта включая процессуальные издержки - проезд, проживание и питание.

Кроме того, при принятии МАГАЗИНОМ решения о проведении соответствующей экспертизы, прошу выполнить требования ч.2 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей», где в отношении товаров длительного пользования продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

На основании изложенного, и руководствуясь действующим законодательством РФ,

### **ТРЕБУЮ:**

1. Расторгнуть договор купли-продажи.
2. Возвратить мне стоимость телефон в полном объеме 3022 рублей.
3. Выплатить неустойку в размере 1000 рублей.
4. Выплатить процент за использование чужих денежных средств.
5. О результатах рассмотрения данной претензии прошу уведомить меня надлежащим образом (на бумажном носителе) средствами почтовой связи.

Приложение:

С Уважением.

2025-10-28г. \_\_\_\_\_

Белопольский Андрей

Юридический онлайн сервис

"Верный метод"

[+7 \(928\) 275-77-80](#)