

Кому:

Индивидуальному предпринимателю Беляеву А.Г.

ИНН: 622910521086

Юридический адрес: 115580, г. Москва, ул. Кустанайская, д. 6

От:

Бобко Игорь Игоревич

Адрес: 115580, г. Москва, ул. Кустанайская, д. 8, к.2, кв. 210

Телефон: +7 999 665 79 21

E-mail: iibobko@gmail.com

ПРЕТЕНЗИЯ

о возмещении стоимости повреждённого мобильного телефона,
компенсации расходов и устраниении нарушений прав потребителя

1. Данные устройства

Модель: **Samsung Galaxy S24 Ultra, 512 GB, SM-S928U** IMEI устройства:

– **IMEI1 (аппаратный, нанесённый производителем на корпус):**

355545134309488

– **IMEI2 (отображался в моём Google-аккаунте и был мной назван
сотруднику при оформлении Акта выполненных работ): 359736144309487**

Телефон поддерживает Dual-SIM и имеет два IMEI — это нормальная конструкция устройства, предусмотренная производителем. Разночтение IMEI возникло не по моей вине, а в результате нарушений процедуры со стороны сотрудников вашего сервисного центра. При первоначальной приёмке устройства IMEI не был указан в документе вовсе, хотя сверка IMEI с корпусом является обязательной стандартной процедурой идентификации мобильных устройств при принятии в ремонт. Позднее, уже при оформлении Акта выполненных работ, сотрудник записал IMEI со слов, используя данные моего Google-аккаунта (IMEI2), и вновь не сверил его с фактическим аппаратным IMEI1 на корпусе устройства.

IMEI1 впоследствии установлен независимой экспертизой как реальный аппаратный код устройства, нанесённый производителем.

Устройство однозначно идентифицируется по IMEI1, IMEI2, модели, внешнему виду и непрерывной цепочке владения.

2. Описание ситуации и исходное состояние устройства

Я, **Бобко Игорь Игоревич**, являюсь владельцем мобильного телефона **Samsung Galaxy S24 Ultra 512 GB, модель SM-S928U**, приобретённого в Соединённых Штатах Америки по цене **1144,99 (одна тысяча сто сорок четыре целых девяносто девять сотых) долларов США**. Дата покупки — **25 октября 2024 года**.

На момент обращения в ваш сервисный центр устройство находилось в полностью исправном состоянии по всем функциям, **кроме одного конкретного дефекта: телефон перестал принимать заряд**, при этом он включался, функционировал и не имел никаких признаков ударов, падений, вскрытия, пайки, коррозии, перегрева или попадания влаги. Устройство разрядилось естественным образом, но оставалось технически рабочим.

26 августа 2025 года я обратился в сервисный центр сети «Педант.ру» по адресу: г. Москва, ул. Кустанайская, д. 6, ТЦ «Столица» (м. Красногвардейская), где устройство было принято в ремонт/диагностику. В выданном мне **Акте приёмки от 26 августа 2025 года** (далее — Акт приёмки) в графе «Заявленная неисправность» указано:

«Устройство не заряжается»

Дополнительно в акте указано, что из-за разряженного состояния аккумулятора «проверить функции устройства невозможно». При этом сервисный центр **не зафиксировал ни одного признака серьёзных аппаратных дефектов**: – не указано, что устройство не включается; – не указано наличие следов удара, вскрытия, пайки, перегрева или влаги; – не указано наличие повреждений платы, контроллера питания или других критических элементов.

Документально подтверждено, что на момент приёмки устройство имело **единственный зафиксированный дефект** — отсутствие зарядки. Никаких иных неисправностей сотрудниками сервисного центра выявлено или зафиксировано не было.

Нарушение процедуры идентификации при приёмке

Отдельно фиксирую: в **Акте приёмки от 26 августа 2025 года IMEI устройства не указан вообще**, что является грубым нарушением установленной процедуры приёмки мобильных устройств, где IMEI является основным идентификатором аппарата.

Лишь при оформлении Акта выполненных работ сотрудник Беляев А. Г. вписал IMEI **со слов клиента** — по данным Google-аккаунта (IMEI2: 359736144309487) — без сверки с фактическим аппаратным IMEI1 на корпусе устройства.

Фактически сервисный центр не выполнил обязательную идентификацию устройства ни на стадии приёмки, ни на стадии ремонта, что полностью переложило риск ошибочной идентификации на потребителя и нарушило установленный порядок.

Независимая экспертиза установила **аппаратный IMEI1: 355545134309488** как реальный и соответствующий изготовителю.

Непрерывность идентификации устройства

Непрерывность владения (я → сервисный центр → я → эксперт), переписка, акты, фотографии, документация и фактическое состояние устройства подтверждают, что речь идёт **об одном и том же аппарате**, а возникающее разночтение IMEI вызвано не изменением устройства, а **нарушениями, допущенными сотрудниками сервисного центра при приёмке и фиксации данных**.

3. Результат нахождения устройства в сервисе и противоречия в документах сервиса

25 октября 2025 года мне был выдан **акт выполненных работ** (далее — Акт работ), согласно которому:

- заявленная неисправность по-прежнему сформулирована как «не заряжается»;
- в разделе диагностики указано: «Пробита линия по основной цепи питания VBUS, нужен донор для того чтобы переставить всю цепь питания с донора. Если не поможет, то сделать Swap нам новую плату. Также вопрос с процессором, скорее всего потребуется reball»;
- при этом в Акте работ содержится прямое указание, что **ремонт не производился**, пайка не осуществлялась и вмешательство якобы ограничились диагностикой.

То есть в ваших документах зафиксирована следующая картина:

1. на входе — лёгкая неисправность: телефон просто не заряжается;
2. на выходе — тяжёлый аппаратный дефект уровня «пробита основная линия питания VBUS, требуется замена платы»;

3. при этом в акте вы утверждаете, что **ремонт не производился** и паяльные работы не осуществлялись.

В тот же день, **25 октября 2025 года**, в **15:06** устройство было принято сторонним сервисным центром для осмотра платы (в квитанции указано время приемки). Уже в **15:19** — то есть через **13 минут** — мне сообщили по телефону (звонок сохранился во входящих), что на плате **отсутствует контроллер питания**, имеются **следы пайки и перегрева**, а сама плата подвергалась существенному вмешательству. Очевидно, что за такой короткий промежуток времени сторонний сервис физически не мог выполнить объём работ, включающий демонтаж и снятие контроллера питания, прогрев и разбор материнской платы. Следовательно, указанные повреждения **возникли до поступления устройства в этот сервис**, то есть в период, когда телефон находился в вашем сервисном центре.

4. Голосовое сообщение управляющего сервисом и признание вмешательства

25 октября 2025 года управляющий сервисного центра «Педант.ру» в ТЦ «Столица» Андрей Беляев направил мне голосовое сообщение в мессенджере WhatsApp, в котором:

1. Подтвердил, что с моим телефоном проводились активные работы. По его словам:
 - «феном грелись контроллеры питания»;
 - «они толкались пинцетом», чтобы «под ними схватился припой и они сели на место»;
 - использовался флюс, который «растёкся», что и могло создать впечатление пайки;
 - в его словах прямо признаётся, что **в двух местах была оторвана “земля”**, что он называет “косяком”, обещая её восстановить.
2. При этом он утверждает, что:
 - «паяльные работы не производились»;
 - «цепь питания пробита не нами»;
 - «контроллеры питания на месте, мы их только грели и толкали»;
 - «флеш-память не могла вздуться сама по себе»;
 - предлагает при мне ещё раз вскрыть плату и “разобраться на месте”.
3. Дополнительно Андрей Беляев предлагает варианты «добровольного урегулирования»:
 - **«Я возьму на себя все издержки, выкуплю донора... и сделаю полный свап за свой счёт»;**
 - готовность «перекатать процессор и флеш-карту»;

- а при необходимости «купить новую плату за свой счёт» для переноса процессора и флеш-памяти.

То есть управляющий:

- **фактически признаёт факт термического и механического воздействия** на контроллеры питания и плату (прогрев феном, толкание пинцетом, использование флюса, отрыв земли);
- **косвенно признаёт риск повреждения процессора и флеш-памяти;**
- **предлагает за свой счёт** приобретение донорской платы и выполнение сложнейших операций (реболлинг процессора/флешки, полный свап платы), что возможно только в случае признания серьёзного дефекта, возникшего по вине сервиса;
- при этом пытается снять с себя ответственность за пробой цепи питания и отсутствие контроллеров, что противоречит как его же голосовым признаниям вмешательства, так и последующей независимой экспертизе.

Все указанные фрагменты голосового сообщения сохранены и при необходимости будут представлены в контролирующие органы и суд, а также могут быть стенографированы в полном объёме.

5. Позиция клиента, зафиксированная в переписке

В переписке по WhatsApp 25 октября 2025 года я чётко обозначил свою позицию:

- сообщил, что сторонний сервис за 13 минут с момента приёмки обнаружил **отсутствие контроллера питания и следы пайки/перегрева**;
- указал, что это состояние платы **не могло возникнуть в таком виде в стороннем сервисе за столь короткий промежуток времени**;
- информировал, что направляю устройство в **независимую экспертизу** для фиксации вмешательства;
- предупредил о намерении направить в ваш адрес **официальную претензию и жалобу в Роспотребнадзор**;
- подчёркивал, что до завершения экспертизы **устройство трогаться и передаваться обратно в Pedant не будет**, чтобы не утратить доказательственную базу.

Управляющий в ответ предлагал «сделать полный свап за свой счёт» и даже «предоставить плату, чтобы я поменял её в другом сервисе», что выглядит как попытка **заменить разрушенную плату и тем самым устраниТЬ материальные следы вмешательства до независимой экспертизы**.

6. Независимая техническая экспертиза и её выводы

Для объективной оценки состояния устройства мной была заказана независимая техническая экспертиза в АНО «Альянс Независимых Экспертов "Независимая экспертиза"».

- Договор на проведение экспертизы заключён **31 октября 2025 года**.
- Исследование проведено в период с **17 ноября 2025 года** по **18 ноября 2025 года**.
- Заключение составлено **18 ноября 2025 года** (№ ТИ7684Т, далее — Заключение эксперта).

Экспертиза проводилась в отношении того же физического аппарата Samsung Galaxy S24 Ultra, который был возвращён мне вашим сервисным центром после нахождения в ремонте. При этом:

- Эксперт указывает IMEI, нанесённый на корпус устройства (далее — IMEI1). Указанный IMEI1 не совпадает с IMEI2, указанным в ваших актах (IMEI2 я передал со слов по данным Google-аккаунта). Указанное расхождение объясняется тем, что у телефона, поддерживающего Dual-SIM, **два IMEI**, а ваши сотрудники при выдаче акта выполненных работ **не сверяли IMEI с корпусом**, что является нарушением процедуры приёмки и не может ставить под сомнение идентичность аппарата, так как непрерывность владения и цепочка: «я — ваш сервис — я — эксперт» не прерывалась; модель, цвет, объём памяти и все иные характеристики устройства совпадают.

Ключевые выводы экспертизы (передаю по смыслу, без претензии на дословное цитирование каждого пункта):

1. Телефон **не включается**, при подаче питания от лабораторного блока питания **ток потребления равен нулю**, индикация зарядки отсутствует — устройство **полностью неработоспособно**.
2. Внешних механических повреждений корпуса, следов падения, деформаций, а также следов попадания влаги и коррозии **не выявлено**.
3. Материнская плата телефона **разделена на две части по технологическому шву**, при этом по зоне разделения обнаружены **многочисленные обрывы печатных проводников, отслоения и отрыв контактных площадок от текстолита**. Данные повреждения носят характер грубого механического воздействия в сочетании с

термическим, не соответствуют штатной конструкции и **не подлежат восстановлению**.

4. В зоне центрального процессора и флеш-памяти зафиксированы следы **снятия заводского экрана/радиатора**, а также **остатки флюса и не заводского припоя**, что однозначно свидетельствует о выполнении **монтажно-паяльных работ** (в отличие от заводской технологии).
5. На посадочных местах **отсутствуют ключевые микросхемы питания**:
 - основной контроллер питания **MAX77775**,
 - вспомогательный контроллер питания **P94B1UK**,
 - сопряжённые элементы (в т.ч. конденсатор C14022).В отсутствие этих элементов **невозможно формирование необходимых питающих напряжений**, что полностью объясняет нулевое потребление по шине VBUS и полную неработоспособность аппарата.
6. Эксперт делает однозначный вывод, что выявленные повреждения **являются следствием некачественного постороннего вмешательства в конструкцию платы** (грубые монтажные работы, неквалифицированный ремонт), а не следствием обычной эксплуатации, падения, влаги или естественного износа; повреждения возникли **именно в результате вмешательства в процессе ремонта**, а не до этого.
7. Эксперт заключает, что в текущем состоянии устройство **неподлежит восстановлению**, а ремонт экономически **нецелесообразен**, что фактически означает **полную гибель устройства** как вещи.

Заключение эксперта прилагается к настоящей претензии в полном объёме.

7. Правовая оценка сложившейся ситуации

1. В соответствии со ст. 4 и ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказывать услуги (выполнять работы) таким образом, чтобы результат не содержал недостатков, а в период оказания услуг не допускать ухудшения состояния вещи, принятой от потребителя. В случае, если при оказании услуги имуществу потребителя был причинён вред, исполнитель обязан **возместить потребителю причинённые убытки в полном объёме**.
2. Согласно ст. 10 и ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан предоставить потребителю достоверную информацию об оказываемой услуге и её результатах, не вводить

потребителя в заблуждение относительно характера проведённых работ. В ваших актах зафиксировано, что «ремонт не производился», в то время как независимая экспертиза и голосовые признания управляющего свидетельствуют о проведении фактических монтажно-паяльных работ: прогрев контроллеров питания феном, воздействие пинцетом, использование флюса, снятие экрана, отрыв «земли», вмешательство в зону процессора и флеш-памяти, что является скрытым ремонтом и нарушением обязанностей по информированию.

3. На момент приёма устройство имело **разумно устранимый дефект уровня узла питания/зарядки** («не заряжается»), при этом сохраняло потенциал восстановления: в нормальных условиях такой ремонт выполняется заменой разъёма, контроллера питания или шлейфа, и не предполагает разрушения платы. После пребывания в вашем сервисе устройство стало **полностью неработоспособным, с разрушенной материнской платой и отсутствующими контроллерами питания**, что подтверждено независимой экспертизой. То есть в результате действий вашего сервисного центра произошло **переходное состояние от ремонтопригодного устройства к полностью уничтоженной вещи**.
4. В силу ст. 15 Гражданского кодекса РФ и ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» причинённый имуществу вред подлежит возмещению в полном объёме, включая стоимость утраченной вещи и понесённые расходы (в том числе на экспертизу), если восстановление вещи невозможно или экономически нецелесообразно. Независимая экспертиза однозначно признаёт ремонт экономически нецелесообразным, а повреждения — невосстановимыми.
5. Попытки переложить ответственность на сторонний сервис противоречат:
 - хронологии (13 минут между приёмкой и сообщением о тяжёлых повреждениях — заведомо недостаточный срок для столь масштабных работ);
 - голосовым признаниям управляющего о собственных вмешательствах (прогрев, толкание контроллеров, отрыв земли, готовность за свой счёт делать реболлинг и покупать плату);
 - материалам независимой экспертизы, указывающим на системный характер вмешательства в плату.
6. Ошибка в IMEI в ваших актах (указание IMEI2 по данным Google-аккаунта со слов клиента вместо IMEI1, нанесённого на корпус и использованного экспертизой) не создаёт неопределённости в идентификации устройства, а лишь свидетельствует о ненадлежащей процедуре приёма с вашей стороны. Устройство было передано

именно вам, вами же возвращено в разрушенном виде, а затем немедленно передано в независимую экспертизу без каких-либо манипуляций с моей стороны. Непрерывность владения, тождество модели, объёма памяти, фактическое признание управляющего, переписка и акты — всё это однозначно подтверждает, что речь идёт об одном и том же телефоне.

Дополнительно отмечаю, что запись IMEI «со слов клиента» не может использоваться как основание для отказа или ограничения ответственности, поскольку именно исполнитель обязан надлежащим образом идентифицировать устройство при приёмке и сверить IMEI, нанесённый на корпус производителя.

7. Таким образом, имеется совокупность доказательств того, что в период нахождения телефона в вашем сервисном центре:

- были выполнены скрытые, не согласованные со мной монтажно-паяльные работы;
- при их проведении материнская плата устройства была **повреждена до состояния полной неремонтопригодности**;
- были утрачены ключевые компоненты (контроллеры питания), без которых устройство функционировать не может;
- мне была предоставлена недостоверная информация о характере проведённых работ и причинённых повреждениях;
- мои права как потребителя были грубо нарушены.

С точки зрения права и фактической причинности налицо **порча имущества потребителя при оказании услуги**, влекущая обязанность исполнителя **возместить полную стоимость уничтоженной вещи и понесённые расходы**.

8. Требования

На основании изложенного, руководствуясь ст. 4, 10, 12, 14, 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 15 Гражданского кодекса РФ,

ТРЕБУЮ:

1. **Возместить полную стоимость мобильного телефона Samsung Galaxy S24 Ultra 512 GB, модель SM-S928U, уничтоженного в результате ненадлежащего оказания услуг вашим сервисным центром.** Стоимость телефона принимаю исходя из фактической цены покупки в США — **1144,99 доллара США** — и условного курса **80 (восемьдесят) рублей за 1 доллар США**, что составляет **91 599,2 (девяносто одна тысяча пятьсот девяносто девять рублей 20 копеек)**. Для удобства расчётов прошу округлить сумму до **91 600 (девяносто одна тысяча шестьсот) рублей**.

2. Компенсировать стоимость независимой технической экспертизы, проведённой АНО «Альянс независимых экспертов “Независимая экспертиза”», в размере 11 300 (одиннадцать тысяч триста) рублей, что подтверждается договором и платёжными документами (копии прилагаются).

Данная сумма подлежит возмещению в силу ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» (обязанность исполнителя возместить убытки, причинённые недостатками выполненной работы) в совокупности со ст. 15 Гражданского кодекса РФ, предусматривающей полное возмещение расходов, понесённых для восстановления нарушенного права.

3. Компенсировать причинённый мне моральный вред, связанный с утратой дорогостоящего устройства, необходимостью тратить время и ресурсы на восстановление справедливости, прохождение экспертизы и подготовку документов, а также утратой встроенной американской eSIM, восстановление которой невозможно без личного визита в США, — в размере не менее **20 000 (двадцати тысяч) рублей**. Конкретный размер морального вреда оставляю за собой право уточнить и увеличить при обращении в суд.

4. Произвести выплату указанных сумм в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения вами данной претензии, перечислением на следующие банковские реквизиты:

- Получатель: Бобко Игорь Игоревич
- Банк: АО «Альфа-Банк», г. Москва
- Р/с: 40817810506380016755
- БИК: 044525593
- Корр. счёт: 30101810200000000593

9. Предупреждение о дальнейших действиях

В случае отказа в удовлетворении моих требований, либо неполучения ответа по существу в установленный десятидневный срок, я буду вынужден:

1. Обратиться с жалобой в Роспотребнадзор с приложением всех документов (акты, экспертиза, переписка, голосовые сообщения) для проведения проверки деятельности вашего сервисного центра и привлечения вас к административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.

2. Направить обращение в прокуратуру по факту порчи моего имущества, введения в заблуждение и ненадлежащего исполнения обязательств по договору бытового подряда.
3. Обратиться в суд с исковым заявлением о:
 - взыскании полной стоимости телефона;
 - взыскании стоимости независимой экспертизы;
 - взыскании компенсации морального вреда;
 - взыскании штрафа в размере **50% от присуждённой судом суммы** в соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке;
 - взыскании судебных расходов (включая расходы на представителя, почтовые и иные расходы).

При рассмотрении дела в суде я оставляю за собой право заявить дополнительные требования и уточнить размер подлежащих взысканию сумм.

10. Приложения

1. Акт приёма-передачи устройства в ремонт №1845-00967 от 26.08.2025.
2. Заявление о присоединении к публичной оферте на выполнение ремонтных работ №1845-00967 от 26.08.2025.
3. Акт выполненных работ №1845-00967 от 25.10.2025 (Pedant.ru).
4. Счёт №1283 от 31.10.2025 на проведение товароведческого исследования (АНО «Независимая экспертиза»).
5. Квитанция банка от 31.10.2025 об оплате счёта №1283 на сумму 11 300 рублей.
6. Заключение специалиста № ТИ7684Т от 18 ноября 2025 года — копия (15 листов текста).

Дополнительно прилагаются распечатанные фотокопии титульного листа и заключительной страницы оригинала, содержащие подпись эксперта, подпись генерального директора и круглую печать организации.

Оригинал экспертного заключения в бумажном переплётёне находится у заявителя и может быть предоставлен по требованию.

Дата составления претензии: «2» декабря 2025 года

Подпись: _____ /Бобко И.И./