

Кому:

Индивидуальному предпринимателю Беляеву Андрею Геннадьевичу
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 устранении 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, что является нормой. Разночтение IMEI возникло из-за того, что при оформлении документов сотрудники вашего сервисного центра не сверили аппаратный IMEI на корпусе устройства (IMEI1), а запросили его «со слов» — и я сообщил IMEI, отображавшийся в моём Google-аккаунте (IMEI2).

IMEI1 был впоследствии установлен независимой экспертизой как реальный аппаратный код устройства.

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 г.**. На момент обращения в ваш сервисный центр

устройство находилось в исправном состоянии по всем функциям, за исключением проблемы с зарядкой: телефон **перестал принимать заряд**, являясь при этом полностью рабочим устройством (до полной разрядки аккумулятора включался, функционировал, не имел признаков ударов, падений, затопления или иного грубого воздействия).

26 августа 2025 года я обратился в сервисный центр сети «Педант.ру» по адресу: **г. Москва, ТЦ «Столица» (м. Красногвардейская)**, где сдал указанный телефон 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 в Акте приёмки **не зафиксировано**:

- что устройство не включается;
- что устройство имеет признаки вскрытия, пайки, перегрева, коррозии, попадания влаги;
- что имеются какие-либо иные серьёзные аппаратные дефекты (повреждение платы, контроллера питания, процессора и т.п.).

Таким образом, документально подтверждено, что на момент приёмки ваше учреждение само зафиксировало лишь **одну неисправность уровня узла питания/зарядки** («не заряжается»), без указания на какие-либо иные критические дефекты (повреждение платы, контроллера питания и т.п.).

Отдельно обращаю внимание: в **Акте приёмки от 26 августа 2025 года IMEI устройства не указан вообще**. Это является грубым нарушением процедуры приёмки мобильных устройств, поскольку IMEI — основной идентификатор телефона.

Лишь при выдаче Акта выполненных работ Беляеву А. Г. вписал IMEI **со слов клиента**, то есть по данным Google-аккаунта (IMEI2: 359736144309487), не сверив его с корпусом устройства.

Фактически это означает, что сервисный центр **не выполнил обязательную идентификацию устройства** ни при приёме, ни при проведении работ, и полностью возложил риск ошибочной идентификации на потребителя, что является недопустимым и нарушает установленные требования.

При этом независимая экспертиза указала **аппаратный IMEI1: 355545134309488**, нанесённый на корпус устройства производителем.

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

Непрерывность владения (я → сервисный центр «Педант» → я → эксперт), переписка, акты и фактическое состояние устройства однозначно подтверждают, что речь идёт об одном и том же аппарате, а разночтения IMEI возникли исключительно вследствие нарушений, допущенных сервисным центром при приёме устройства.

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 Swar 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 ограничилось 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 своп 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 своп 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 объеме.

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 приёмки 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 ремонтногопригодного 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 — невозможными.

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 приёмки 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 (девятьсот одна тысяча пятьсот девяносто девять рублей 20 копеек)**. Для удобства расчётов прошу округлить сумму до **91 600 (девятьсот 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. Копия акта приёмки от **26 августа 2025 года**.
2. Копия акта выполненных работ от **25 октября 2025 года**.
3. Копия Заключения независимой экспертизы от **18 ноября 2025 года**.
4. Копии переписки в WhatsApp с управляющим сервисного центра Андреем Беляевым от **25 октября 2025 года**.

5. Текстовая расшифровка голосового сообщения Андрея Беяева от **25 октября 2025 года** (аудиофайл готов к предоставлению в органы и суд).
6. Документы, подтверждающие оплату экспертизы (квитанции, договор).
7. Документы, подтверждающие стоимость телефона (чек/инвойс/выписка, при наличии).

Дата составления претензии: «1» декабря 2025 года

Подпись:  /Бобко И.И./