ООО “Техмедиаплюс”

220092, г.Минск, ул. Болеслава Берута, 11А, офис 270

Мицуля Екатерина Олеговна

220030, г.Минск, пр.Независимости, 16-41, тел.+375293743460

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Я, Мицуля Екатерина Олеговна, приобрела в ООО “Техмедиаплюс” (далее - Продавец) 01.12.2020 г. монитор BenQ BL2420PT стоимостью 626,91 бел. руб. (шестьсот двадцать шесть рублей девяноста одна копейка), при доставке мне был вручен чек № 201126070, распечатанный на принтере гарантийный талон от продавца №20-1126-070.

26.03.2021 г. я обратилась в гарантийный отдел Продавца по телефону +375 29 7834000, после чего меня перенаправили в Вайбер для уточнения деталей и описания неисправности. После этого я получила адрес официального сервисного центра продукции BenQ: УП “Сервис Точка Бай” ул. Бровки, д. 17, пом. 213, тел. (17)390-90-91. Обратившись в данный сервисный центр, выяснилось, что по выданному мне Продавцом гарантийному талону сервисный центр не примет мой монитор и, что для уточнения обстоятельств мне необходимо связаться с Продавцом.

Повторно обратившись с этим вопросом 27.05.2021 г. в гарантийный отдел Продавца мне было сказано привезти монитор в офис по адресу ул.Куприянова, 1А, каб.400, что я позже и сделала. Передав свой монитор гарантийному отделу в лице Ольги (фамилии ни в одном документе не указано) я получила Акт приемки оборудования. Монитор был осмотрен на наличие внешних дефектов и отсутствия повреждения матрицы. Мне было сказано, что монитор передадут в сервисный центр.

Через четыре дня, 5 июля, мне прислали сообщение о том, что работники Продавца сами проверили мой монитор и не обнаружив заявленной мной неисправности хотели бы вернуть мне его. Когда я попросила номер квитанции сервисного центра выяснилось, что монитор так никто в сервисный центр и не отвозил и работники обманули меня. Далее, на мои письменные претензии они отвечать перестали, на вопросы также отвечать перестали.

Еще через четыре дня, 9 июля, на мои очередные просьбы разъяснить ситуацию с монитором мне наконец был дан ответ, что монитор передан в сервисный центр. Просьбы уточнить информацию по квитанции снова остались проигнорированы. 12 июля, при очередной попытке получить ответа на вопросы о местонахождении монитора и номере квитанции из сервисного центра мне перезвонил молодой человек по имени Алексей (фамилии он не назвал тел. (029)3555004) и представился работником Продавца, который тестировал мой монитор и переписывался со мной в Вайбере. Не объяснив поведения постоянного игнорирования моих претензий и вопросов, молодой человек заявил, что неисправность точно не связана с монитором и он готов помочь дистанционно попробовать настроить установки в моем компьютере после передачи мне монитора. На мой вопрос о том, где я могу забрать монитор: из сервисного центра или офиса гарантийного отдела, молодой человек категорично ответил: “Передадим курьером, можно будет у него перехватить”. Далее после нескольких дней поиска подходящих вариантов для передачи монитора я снова попросила о возможности забрать монитор из офиса или мастерской, чтобы была возможность провести его проверку при передаче, но мое сообщение в очередной раз осталось проигнорировано.

В итоге,15 июля Алексей договорился с человеком, телефон которого я отправила ему ранее для передачи монитора, о том, что он сам подвезет мой монитор на нейтральную территорию. Место встречи назначил “в поле”, так сказать, и монитор передавал из багажника в багажник даже не предложив распечатать его для, хотя бы, внешнего осмотра, при этом акт потребовал подписать. Со своей стороны никаких отчетных документов о том, что монитор был в сервисном центре и мастер дал свое заключение по заявленной мной проблеме Алексей не выдал. Как выяснилось позже этот отчет должен был подготовить также сам Алексей (что также является нарушением), но просто не успел этого сделать. Когда вечером, подключив монитор, я обнаружила повреждение матрицы Алексей заявил, что при нем с монитором все было в порядке, а после возвращения монитора из загадочного сервисного центра он его не проверял и дать объяснения по данному факту не может. Заявив, что со мной свяжутся на следующий день для решения данной проблемы, попросил ждать.

Позвонив в официальный сервисный центр продукции BenQ, адрес и телефон которой мне выдал гарантийный отдел компании Продавца, при выяснении обстоятельств данного происшествия выяснилось, что моего монитора у них не было и быть не могло, так как данный товар является “серым”, о чем свидетельствует распечатанный на принтере и выданный мне гарантийный талон магазина Продавца, а не гарантийный талон установленного компанией BenQ образца, а также не опломбированная упаковка без акцизной марки. Также работники сервисного центра BenQ объяснили, что стоимость новой матрицы для испорченного работниками сервисного центра Продавца монитора будет составлять +30% к стоимости нового монитора.

Принимая во внимание все вышеизложенное, обращаю внимание на следующее.

В соответствии со статьей 290 Гражданского кодекса Республики Беларусь обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями законодательства.

Согласно пункту 1 статьи 20 Закона «О защите прав потребителей» (далее - Закон), в случае реализации товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

- соразмерного уменьшения покупной цены товара;

- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

- возмещения расходов по устранению недостатков товара.

Кроме того, согласно пункту 3 статьи 20 Закона, вместо указанных выше требований, потребитель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, которая должна быть возвращена в соответствии с пунктом 1 статьи 25 Закона не позднее семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы - четырнадцати дней.

В соответствии со статьей 21 Закона, потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 20 Закона требования продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в отношении недостатков товара в течение гарантийного срока или срока годности товара.

Согласно пункту 1 статьи 22 Закона, обнаруженные недостатки товара должны быть устранены продавцом (ремонтной организацией) безвозмездно и незамедлительно. Максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. По письменному соглашению с потребителем этот срок может быть увеличен, но не более чем до тридцати дней.

Статье 26 Закона, за нарушение обозначенных сроков, предусмотрено, что продавец (ремонтная организация), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.

На основании изложенного и руководствуясь статьями 290-291 ГК, 20, 21, 22, 25, 26 Закона,

ПРОШУ:

Расторгнуть договор розничной купли-продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму.

В случае невыполнения обозначенного требования в указанный срок, оставляю за собой право на обращение за защитой своих прав в **общественное объединение «Центр правовой защиты потребителей», Налоговую, Исполком, Госконтроль и ОБЭП.**

14.08.2021 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мицуля Е.О.