|  |
| --- |
| Общественное объединение по защите прав потребителей «Автопотребитель»  свидетельство о гос. регистрации выд. 28.10.2019 г. Минским городским исполнительным комитетом № 05/1274 Юридический адрес: 220004, г. Минск, ул. Амураторская, д. 4, пом. 209  Контакты: [legal@oozp.by](mailto:legal@oozp.by), [www.oozp.by](http://www.oozp.by) УНП: 194906387, ОКПО: 503524835000, ФСЗН: 515026026, Белгосстрах: 500236916 р/c BY82 UNBS 3015 1510 0000 0000 1933 в ЗАО «БСБ Банк», г. Минск, пр-т Победителей, д. 23, корп. 4, BIC: UNBSBY2X |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  На № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | ООО «ИМВБРБ»  220036, г. Минск, ул. Грушевская, д. 21, пом. 217  УНП – 193630204 |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

об устранении нарушений законодательства

в сфере защиты прав потребителей

В связи с поступившим в Общественное объединение по защите прав потребителей «Автопотребитель» обращением Бусько Людмилы Николаевны (далее – Потребитель, Покупатель) сообщаем, что 28.08.2025 между Потребителем и Вашей организацией был заключен договор купли-продажи роликовых кроссовок на 4-х роликах Heelys (арт. 377746525) (далее – Товар) № б/н от 28.08.2025 (далее – Договор).

Стоимость Товара составила 109,57 белорусских рублей. Товар был оплачен Потребителем своевременно и в полном объеме.

03.09.2025 при первой попытке экспулатировать Товар в соответствии с его назначением Потребителем был выявлен его производственный недостаток, а именно: в кроссовке отпала подошва.

Кроме того, при передаче Товара Потребителю Покупателю не была передана инструкция по экспулатации Товара (правила и условия безопасной эксплуатации (использования)).

03.09.2025 в связи с вышеизложенным, Потребителем была оформлена заявка на возврат Товара по браку посредством личного кабинета на сайте Вашей организации, где им были отмечены вышеуказанные недостатки.

03.09.2025 продавец отказал в удовлетворении заявки, оформленной Потребителем.

В период с 03.09.2025 по 09.09.2025 Потребитель также оставляла многочисленные претензии в адрес Вашей организации посредством оставления заявок в приложении «Wildberries», однако ни одна из заявок не была удовлетворена Вашей организацией.

05.09.2025 Потребителем была также направлена претензия в адрес Вашей организации посредством электронной почты, где были заявлены требования о расторжении Договора и возврате денежных средств в размере 109,57 белорусских рублей, а также о компенсации морального вреда.

На момент составления настоящей претензии требования Потребителя о возврате денежных средств и выплате компенсации морального вреда удовлетворены не были ни в каком объеме.

13.09.2025 Потребитель обратилась в ООЗПП «Автопотребитель» по вопросу оказания юридических услуг по обращению в адрес Вашей организации с досудебной претензией о защите прав потребителя, о чем был заключен договор безвозмездного оказания услуг № 29 от 13.09.2025.

Согласно подп. 1 п. 5 рекомендаций Коллегии Евразийской экономической комиссии от 12.01.2021 № 1 «О принципах и критериях добросовестной деловой практики в отношении потребителей в сфере розничной торговли товарами», критериями добросовестной практики для защиты прав потребителей в сфере розничной торговли товарами могут определяться: надлежащее правовое взаимодействие продавца и потребителя при заключении договора, выражающееся в принятии со стороны продавца всех надлежащих мер для исполнения договора.

Обращаем Ваше внимание, что согласно ст. 290 Гражданского кодекса Республики Беларусь (далее – ГК), **обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства** и требованиями законодательства, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно п. 1 ст. 2 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З (ред. от 22.04.2024) «О защите прав потребителей» (далее – Закон), действие настоящего Закона распространяется на отношения между потребителями и изготовителями, продавцами, поставщиками, представителями, исполнителями, ремонтными организациями, возникающие из договоров розничной купли-продажи, подряда, аренды, страхования, хранения, энергоснабжения, комиссии, перевозки пассажира, перевозки груза, возмездного оказания услуг и иных подобных договоров.

Согласно п. 1 ст. 5 Закона, Потребитель имеет право на:

1.1. просвещение в области защиты прав потребителей;

1.2. информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях);

1.3. свободный выбор товаров (работ, услуг);

**1.4. надлежащее качество товаров (работ, услуг), в том числе безопасность товаров (работ, услуг), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара (результата работы);**

**1.5. возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), в том числе на компенсацию морального вреда;**

1.6. государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством;

1.7. общественную защиту своих прав;

1.8. создание общественных объединений потребителей.

В соответствии с п. 1 ст. 7 Закона, изготовитель (продавец, поставщик, представитель, исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемых товарах (работах, услугах), соответствующую установленным настоящим Законом, иными актами законодательства, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза и обычно предъявляемым в розничной торговле, бытовом и иных видах обслуживания потребителей требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Республики Беларусь, если иное не установлено Президентом Республики Беларусь.

Согласно подп. 2.14 п. 2 ст. 7 Закона, информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать (за исключением информации, предусмотренной пунктом 8 настоящей статьи): необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования товарами (результатами работ, услугами), в том числе ухода за ними, если это имеет значение исходя из характера товаров (результатов работ, услуг).

**Согласно п. 4 ст. 5 Технического регламента ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования», эксплуатационные документы к низковольтному оборудованию должны содержать: правила и условия безопасной эксплуатации (использования).**

**Кроме того, поскольку товар является электроприбором, он подпадает под действие Технического регламента ТР ТС «Электромагнитная совместимость технических средств» (ТР ТС 020/2011), который также требует наличия инструкции с информацией по электромагнитной совместимости.**

Далее согласно п. 1 ст. 16 Закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги) необходимую и достоверную информацию о товаре (работе, услуге), **потребитель вправе потребовать от продавца** (изготовителя, поставщика, представителя, исполнителя) возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора, **а если договор заключен, – в разумный срок потребовать от продавца (исполнителя) расторжения договора и возврата уплаченной за товар (работу, услугу) денежной суммы** либо от изготовителя (поставщика, представителя) возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения других убытков.

Согласно п. 1 ст. 20 Закона, в случае реализации товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

1.1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

1.2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;

1.3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

1.4. возмещения расходов по устранению недостатков товара.

В соответствии с п. 3 ст. 20 Закона, вместо предъявления указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи требований потребитель **вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы** в соответствии с пунктом 4 статьи 27 настоящего Закона.

Также, согласно п. 1, 2, 4 ст. 18 Закона, компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) прав потребителя, предусмотренных законодательством, осуществляется причинителем вреда при наличии его вины, если иное не предусмотрено законодательными актами; компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

Характер причиненных потребителю физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потребителя.

Потребитель чувствует себя обманутой, испытывает нравственные страдания в связи с необходимостью обращаться в различные инстанции для защиты своих прав.

Учитывая изложенное, а также на основании подп. 1 п. 5 рекомендаций Коллегии Евразийской экономической комиссии от 12.01.2021 № 1, ст. 2, 5, 18, 20, 46-48 Закона Республики Беларусь № 90-З от 9 января 2002 г. «О защите прав потребителей», ст. 290 Гражданского кодекса Республики Беларусь,

**ПРОСИМ:**

1. Расторгнуть договор купли-продажи № б/н от 28.08.2025 и выплатить Потребителю, Бусько Людмиле Николаевне, денежные средства, уплаченные по Договору, в размере 109,57 белорусских рублей;
2. Выплатить Потребителю, Бусько Людмиле Николаевне, компенсацию морального вреда в размере 50,00 белорусских рублей;
3. Возместить ООЗПП «Автопотребитель» расходы, связанные с обращением по поручению Потребителя, Бусько Людмилы Николаевны, с претензией в размере872,66 белорусских рублей.

Одновременно информируем, что в случае неисполнения Вами заявленного требования нами будет подготовлено исковое заявление в **суд**, дополнительно будет заявлено требование о взыскании неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований Потребителя.

В случае удовлетворении иска согласно ст. 44 Закона, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя с Вашей организации в местный бюджет по месту рассмотрения иска будет взыскан **штраф** в размере ста процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя, а также расходы ООЗПП «Автопотребитель».

Срок удовлетворения требований по претензии составляет 7 дней с момента ее получения.

**Просим принять меры к добровольному досудебному урегулированию спора** для предотвращения нарушений в сфере защиты прав потребителей, а также **для минимизации расходов.**

В случае добровольного урегулирования спора, просим направить денежные средства Потребителю удобным для него способом и приложить к ответу на претензию документ, подтверждающий мирное урегулирование спора.

Информируем Вашу организацию, что в случае необходимости предоставления дополнительных документов, подтверждающих позицию Потребителя и Общественного объединения, такие документы могут быть направлены Вам в электронном виде, по Вашему запросу. Номер телефона для связи: +375293918416.

**ПРИЛОЖЕНИЯ:**

1. Копия договора безвозмездного оказания услуг  
   ООЗПП «Автопотребитель» № 29 от 13.09.2025 в 1 (одном) экземпляре на 1 (одном) листе;
2. Расчёт расходов ООЗПП «Автопотребитель», связанные с обращением по поручению Потребителя с претензией в 1 (одном) экземпляре на 1 (одном) листе.

Заместитель Председателя Правления Г.К.Колесников