Директору магазина big-smoke.com

сайт магазина: [https://big-smoke.com.ua](https://big-smoke.com.ua/)

e-mail: bigsmoke.uk228@gmail.com

тел. 0680587813

від Мирончук Артема Андрійовича

м.Київ, вул.Бориспільська 26-з, кв.

тел. (099) 255-6971

e-mail: tema\_mira@ukr.net

**ПРЕТЕНЗІЯ**

18 квітня 2023 року в інтернет -магазині big-smoke.com я вирішив придбати ELF BAR BC 3000 energy, сума якого складала 366грн.Перерахувавши кошти на картку Євгена Ткаченка,менеджер Андрій зв’язався зі мною,повідомив про успішне надходження коштів і подальшу відправку товару до мого віділення пошти.19 квітня,забравши посилку і сплативши за доставку 50 грн,прийшовши до дому,я розпакував пристрій,зробив першу тягу і зрозумів,що товар бракований. 1) Пристрій дуже погано тянув із самого початку. 2)Після вже 4 затяжки,мною було помічено,що ELF Bar став шипіти. За 1,5 роки використання даної електронки,я перший раз із цим зіштовхнувся. Одразу написав менеджеру,Андрію повідомив його про данну ситуацію.Менеджер,порекомендував постукати по пристрою,щомене,дійсно,вразило,бо мовляв він,це має допомогти.Також,він додав,у випадку,якщо це не допоможе,пришлють мені заміну.Я ввічливо попросив. 20.04.2023,отримаши заміну Elf Bar 3000 Kiwi Passion Fruit Guava,ситуація залишалась аналогічною. Я знову повідомив менеджеру Андрію,він відписав,що зв’яжеться з постачальником та дізнається,в чому ,власне,причина.21 квітня 2023 року я отримав повідомлення від менеджера Андрія,що у понеділок мені вишлють заміну.Я,зрозумівши,що ситуація докорінно може не змінитися(враховуючи небезпечний досвід використання вже попередніх електронок),попросив повернути просто гроші за товар,пропонував надіслати браковані пристрої,щоб вони самі в цьому могли впевнитись,мені менеджер Андрій сказвав,що непотрібно нічого висилати.З 21.04.2023р.менеджер Андрій мене ігнорував у месенджері Telegram. Ще,через кілька днів,він видалив переписку та додав мене у чорний список.Товар був не тільки бракований,а ще й небезпечний.Шипіння,як потім повідомили мене деякі продавці електронок,могло призвести до вибуху пристрою.На сайті інтернет-магазину big-smoke.com можна побачити наступну інформацію:

«Магазин Big Smoke ведет свою историю с 2014 года. За прошедшие годы мы накопили большой опыт, который позволяет удовлетворить даже самого требовательного заказчика.

В нашем ассортименте свыше 100 разнообразных товаров.

Индивидуальный подход и надежность – вот что является визитной карточкой магазина Big Smoke и отличает его от конкурентов. В каждом покупателе мы видим друга, которому предлагаем не только приобрести товар, а и заботиться о нем на протяжении долгого времени.

Еще одной отличительной особенностью нашего магазина является быстрая и надежная доставка, что обеспечивается долгосрочным сотрудничеством с ведущими транспортными компаниями. За 1-2 дня ваш заказ прибудет в любую точку назначения.

Мы убеждены: доверие можно завоевать только надежностью. Big Smoke - надежный магазин, предлагающий только качественный товар.»

Судячи з написаного,інтернет-магазин,ніби то піклується про свого клієнта,а по-факту кидає на гроші ,продаючи неякісний,небезпечний у використанні товар.

Відповідно до п. 1 ст. 12 Закону Украіни "Про захист прав споживачів":

істотний недолік - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:

а) він взагалі не може бути усунутий;

б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;

в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором;

В даному випадку у відповідності з п. 1 ст. 4 Закону Украіни "Про захист прав споживачів":

споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

1) захист своїх прав державою;

2) належну якість продукції та обслуговування;

3) безпеку продукції;

4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, її виробника (виконавця, продавця) відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";

4-1) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";

5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

З огляду на зазначене, вимагаю протягом 3-х (трьох) днів з дня отримання цієї вимоги повернути в повному обсязі грошові кошти за повернення товару на мою банківську карту 5375414130655599 і домовитись зі мною про повернення вашого товару неналежної якості з істотними недоліками.

Попереджаю, що у випадку невиконання моїх вимог буду звертатись до суду з метою захисту своіх прав споживача.

Мирончук А.А. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_