Образец:

В Управление Федеральной Службы по
надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия по г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_,
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
прож. по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Жалоба
на противоправные действия продавца

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ приобрела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года в ТД «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ мобильный телефон коммуникатор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается кассовым чеком. В этом же магазине мне навязали дополнительное постгарантийное обслуживание стоимостью \_\_\_\_\_\_ рублей. Телефон приобретен в кредит, поэтому общая стоимость телефона, с учетом процентов за кредит, составила \_\_\_\_\_\_ рублей. С учетом дополнительного срока гарантии я заплатила за телефон \_\_\_\_\_\_ рублей.
Сотрудники магазина гарантировали мне отличное качество телефона, пояснив, что при наличии каких-либо дефектов или сбоев, я смогу обменять товар или вернуть уплаченные мною денежные средства.
Спустя полгода телефон стал сам по себе отключаться, включалась громкая связь, мелькал дисплей, заряда аккумулятора не хватало даже на сутки, пропадали списки вызовов, а также невозможно было выйти в интернет и компьютер его не распознавал, при подключении, то есть телефон перестал работать в соответствии с заявленными требованиями, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.
Я обратилась в сервисный центр \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, по поводу гарантийного ремонта телефона. Работниками сервис центра была обнаружена неисправность – плохой контакт шлейфа и было принято решение об осуществление ремонта телефона.
После того, как мне вернули телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, произведя гарантийный ремонт, выяснилось, что недостатки не устранены.
Мне повторно пришлось обратиться в гарантийный ремонт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Четырнадцатого сентября мне вернули телефон, не составив даже акта о возврате.
Так как телефон не работал, я обратилась в ТД «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» с просьбой расторгнуть со мной договор купли-продажи и вернуть уплаченную сумму за товар, в связи с тем, что товар ненадлежащего качества и имеет существенный недостаток, мне сотрудники магазина ответили, что они могут лишь обменять телефон на любой другой телефон, но возвращать уплаченную за товар сумму не собираются.
В соответствии с пп. 1,5 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) качество которого соответствует договору.
Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.
Также в соответствии с пп. 1,2,5,6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.
Таким образом, заплатив немалые денежные средства за товар надлежащего качества, я получила товар ненадлежащего качества и вынуждена в связи с этим претерпевать неудобства и материальные затраты, так как мне теперь необходимо купить новый мобильный телефон.
Согласно требованиям ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.
При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.
Сложившейся ситуацией мне причинены не только материальные неудобство, но и нравственные страдания, так как я не смогла пользоваться мобильным телефоном, а теперь предстоит приобретение нового мобильного телефона. Также для решения данного вопроса и защиты своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что я трачу свое личное и рабочее время, а также и денежные средства.
В силу ст.40 Закона РФ «О защите прав потребителей» государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.
Согласно ст.43 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
В соответствии с п.5 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, указанная служба осуществляет следующие полномочия:
-осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе:
Государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав и потребителей.
Согласно п.6 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, указанная служба в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:
Пресекать факты нарушения законодательства Российской Федерации в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством РФ меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности.
Действия (бездействия) ТД «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_ область, г. \_\_\_\_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_) дает основания полагать, что оно является недобросовестным Продавцом, осуществляющим свою деятельность с грубым нарушением законодательства РФ в области защиты прав потребителей и поступает таким образом со всеми клиентами, которые к нему обращаются.
На основании изложенного, руководствуясь ст. 184, 220, 227-230 ТК РФ, а также ст.2 Федерального Закона №59-Ф от 02.05.2006 г. «О порядке обращений граждан Российской Федерации»,

Прошу:

Рассмотреть настоящую жалобу и принять соответствующие меры реагирования.
Провести проверку по изложенным мною доводам, привлечь к ответственности виновных лиц в нарушении моих прав, оказать мне содействие в восстановлении моих нарушенных прав.

О результатах рассмотрения, убедительная просьба, в установленные законом сроки сообщить по вышеуказанному адресу.

Приложение: копия чека от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.
копия акта

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_