

DNS



СЕТЬ МАГАЗИНОВ
ЦИФРОВОЙ И БЫТОВОЙ
ТЕХНИКИ

Филиал Приволжский ООО «ДНС Ритейл»

Адрес: 603087, Нижний Новгород, Казанское шоссе, д. 25, стр. 2, помещение 16
ИНН/КПП 2540167061/526043001
Р/с № 40702810901300002734
в Банк ОА «АЛЬФА-БАНК» г. Москва
БИК 044525593 Кор./сч. № 30101810200000000593
Тел. (831) 288-88-02

Исх. № НП4-000003

от 18.12.2023 г.

ООО "ОЗЕРНЫЙ КРАЙ"

ИНН: 2911004927, КПП 291101001

164110, Архангельская область, г.

Каргополь, пр. Октябрьский, д. 112

телефоны: 89502501617

Уважаемый Алексей Юрьевич!

Мы внимательно рассматриваем все случаи обращения наших клиентов для разрешения вопросов, возникающих в ходе их обслуживания, и стараемся находить оптимальные решения в рамках применимых правовых норм.

12.12.2023 г. в ООО «ДНС Ритейл» (далее – Продавец) поступила претензия в отношении ПК DEXP Atlas H390 Core i3-12100/8GB/SSD 256GB/Без ПО (далее – Товар) приобретённого 27.04.2023 г.

Суть претензии сводится к тому, что Вы требуете расторгнуть договор купли продажи и вернуть уплаченную за Товар сумму.

При разрешении заявленного вами требования полагаем необходимым обратить Ваше внимание на следующее.

Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Соответственно, отношения между юридическими лицами по договору купли-продажи Товара регулируются нормами Гражданского кодекса РФ. Согласно п. 1 ст. 475 ГК РФ если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар

ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца: соразмерного уменьшения покупной цены; безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок; возмещения своих расходов на устранение недостатков товара. Право замены Товара ненадлежащего качества или отказа от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы возникает у Покупателя в случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков).

Согласно ст. 476 Гражданского кодекса РФ продавец отвечает за недостатки товара, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении товара, на который продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

12.12.2023 Товар был передан Продавцу для проведения гарантийного ремонта, что подтверждает заказ № НП4-000559 от 12.12.2023


В ходе гарантийного ремонта существенный недостаток, в Товаре обнаружен не был, произведен гарантийный ремонт Товара. Путем замены твердотельного накопителя.

На основании изложенного, у Продавца отсутствуют законные основания для удовлетворения Вашего требования.

Просим Вас забрать отремонтированный Товар.

Мы выражаем надежду на понимание с Вашей стороны позиции Продавца, а также на конструктивный подход к разрешению возникших вопросов и дальнейшему сотрудничеству.

С Уважением,
Юрисконсульт ООО «ДНС Ритейл»


Р. А. Сидорова

ООО «ДНС Ритейл»
164110 Архангельская область, г. Каргополь, ул.
Ленинградская, д. 13

Общество с ограниченной ответственностью
«Озерный край»

Директор Макаров Алексей Юрьевич
164110 Архангельская область г. Каргополь,
проспект Октябрьский д. 112
8 (81841) 2-10-77 (8 902 702 64 20)

ПРЕТЕНЗИЯ

27 апреля 2023 года я приобрел у Вас ПК DEXP Atlas H390 Core i3-12100/8GB/SSD 256 GB/ Без ПО стоимостью 22999,00 рублей, что подтверждается Счет-фактурой № Г-00135706/10177 от 27.04.2023 г.

06 декабря 2023 года в процессе эксплуатации товара в нем обнаружили следующие дефекты: При работе на компьютере, на экране появился синяя заставка с текстом. Текст был следующего содержания: *«На вашем ПК возникла проблема, и его необходимо перезагрузить. Мы лишь собираем некоторые сведения об ошибке, а затем будет автоматически выполнена перезагрузка»*. После попытки перезагрузить компьютер, на экране появились «настройки BIOS/STAR». Проконсультировавшись со специалистом по телефону по поводу данной проблемы, он пояснил, что возможно проблемы с жестким диском, и его придется менять, что по моему мнению является существенным недостатком. Гарантийный срок на данный товар составляет 1 год.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- **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. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (п.5 ст.18 Закона).

В отношении технически сложного товара, потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы, либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула), или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

В этот Перечень входят:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газозлектрические плиты, электрические и комбинированные газозлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газозлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)

Недостаток в технически сложном товаре обнаружен по истечении 15 дней

В соответствии с преамбулой к Закону РФ «О защите прав потребителей» **существенный недостаток товара** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В приобретенном технически сложном товаре имеется существенный недостаток, поскольку он выдаёт ошибку и не пригоден для работы.

Согласно п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае возникновения спора о причинах возникновения недостатка, прошу Вас провести проверку качества и/или экспертизу товара, уведомив меня о дате, месте и времени ее проведения, с целью обеспечения моего присутствия.

В связи с вышеизложенным, требую в течение 10 календарных дней с момента получения настоящей претензии (ст. 22 Закона):

1. Возвратить уплаченную за товар денежную сумму в размере 22 999 рублей.
2. В случае выявления необходимости в проведении проверки качества и/или экспертизы, прошу Вас уведомить меня о дате, месте и времени ее проведения, наименовании независимой экспертной организации. Настоящим выражаю свое согласие на передачу товара для проверки качества.

В случае отказа в удовлетворении моих требований я буду вынужден(а) обратиться с жалобой в Роспотребнадзор с целью проведения проверки ООО «ДНС Ритейл» законодательства о защите прав потребителей, а также в суд за защитой своих интересов, где кроме вышеназванных требований будут выдвинуты иные, в том числе о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя, компенсации морального вреда, возмещения расходов на оплату услуг представителя и иных судебных издержек. Кроме того, судом будет взыскан с Вас штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя в порядке ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей». Прошу рассмотреть мою претензию в добровольном порядке.

Дата:

07.12.2023 г.

Подпись:

Мариэт Алекс

РАСПИСКА В ПОЛУЧЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ

ПРЕТЕНЗИЮ ПРИНЯЛ

Добров С.В. зам. директора

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

