

В Управление Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
по городу Санкт-Петербургу
191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19

От Поляковой Алисы Ефимовны
197349, г. Санкт-Петербург,
пр. Испытателей, д. 31, корп. 1, кв. 431
тел 8(911)932-54-66
email: aquafox00@mail.ru

ЖАЛОБА

«21» ноября 2018 года я, Полякова Алиса Ефимовна паспорт 4016 623717 Выдан ТП № 68 отдела УФМС по СПб и ЛО в Приморском р-не, гор. Санкт-Петербурга (далее - Покупатель), купила в магазине АО «Связной Логистика» ЦМС322 СПб Коломяжский, по адресу г. Санкт-Петербург, Коломяжский проспект, дом 26 Б (далее – Магазин) Смартфон Prestigio MUZE G7 LTE PSP7550 DUO артикул модели 120789 (далее – Смартфон), на сумму 9 990 (девять тысяч девятьсот девяносто рублей 00 копеек).

В момент покупки я попросила персонал магазина приклеить защитную пленку на смартфон. В итоге пленка была переклеена несколько раз, наклеена криво, криво подрезана, с пузырями воздуха, в целом была испорчена. Я сразу же указала на это персоналу, но что не дали ответ «ну пишите жалобу».

Также, в течение дня, мною было обнаружено, что на смартфоне установлено слишком много сторонних, не заводских приложений, что создало впечатление, что смартфоном кто-то пользовался.

В этот же день 21.11.2018 я составила жалобу на сайте <http://service-ok.svyaznoy.ru/feedback/>, через форму обратной связи с указанием всех своих претензий и требованием выдать новую защитную пленку, вместо испорченной сотрудниками магазина.

«22» ноября 2018 года, по истечении суток пользования смартфоном, мною были обнаружены некоторые недостатки, которые в целом не являются несоответствием качества, но лично для меня походят, а именно заряд аккумуляторной батареи держит заряд менее заявленного в рекламе.

При выборе товара продавцом Вашего магазина в присутствии свидетелей мне была предоставлена информация, что данный телефон обладает функцией длительного заряда аккумуляторной батареи и держит заряд трое суток. Поскольку ее наличие было для меня принципиально, я этот телефон купила. Однако после покупки оказалось, что данная функция в купленном смартфоне не соответствует действительности, в результате чего я приобрел в Вашем магазине товар без необходимых мне потребительских свойств.

Согласно п. 2 ст. 10 ЗоЗПП, продавец обязан предоставить достоверную информацию о товаре, в т. ч. о его потребительских свойствах. Если такая информация им не была предоставлена, или она была недостоверной, покупатель, согласно п. 1 ст. 12 ЗоЗПП, может требовать возврата уплаченной за товар суммы.

В возврате смартфона, мне было отказано, в связи с тем, что защитная пленка, якобы является комплектом, к смартфону, однако это не указано, ни в одном документе прилагающемся к смартфону, и также Управляющий магазином Михаил отказался показать мне какой-либо документ подтверждающий это.

Кроме, этого Управляющий в нарушение п.2 ст. 10 ЗоЗПП, пытался обманом отправить данный смартфон на гарантийный ремонт. А вернуть денежные средства отказался, хотя обязан был это сделать.

В связи с этим я оставила жалобу в магазине в Книге отзывов и предложений. Где повторно указала и на испорченную защитную пленку, и про отказ в возврате смартфона, и то, что Управляющий разговаривал со мной неуважительно.

«22» ноября 2018 года, мне пришел ответ с сайта, на мою жалобу. Ответ, следующий: *«Здравствуйте, Алиса. Искренне жаль, что недопонимание с сотрудниками привело к таким эмоциям. Ситуация, о которой Вы пишете, не подтвердилась. Мы реализуем исключительно новые и сертифицированные товары, которые получаем от официальных поставщиков компании-производителя. Все услуги в наших магазинах оказываются на платной основе в соответствии с прайс-листом, с которым можно ознакомиться на кассе. В качестве исключения сотрудники оказали Вам услугу бесплатно. Показания услуги Вам предоставляется возможность проверить качество работы, не покидая магазин. В день покупки замечаний от Вас не поступало. Алиса, защитная пленка является расходным материалом, и гарантийный срок на него не установлен, по этой причине обмен на новое или возврат денег за него не предусмотрен. Ваше замечание мы учли в дальнейшей работе. И, несмотря на то, что наши коллеги действовали согласно регламенту Компании, который не противоречит законодательству, провели со всем коллективом магазина беседу. Надеемся на понимание с Вашей стороны. С Уважением, Связной! <http://service-ok.svyaznoy.ru/>*

Данный ответ, не соответствует действительности, качество работы и были проверены не покидая магазин, и на ЭТО НЕОДНОКРАТНО БЫЛО УКАЗАНО ПЕРСОНАЛУ, но мне ответили «Ну пишите жалобу». А в ответе указано, что от меня не поступало жалоб, это ВРАНЬЕ!

А также указано, что защитная пленка, это расходный материал, и гарантийный срок, на нее не распространяется. А раз гарантийный срок не распространяется, то и комплектом к смартфону не является и значит принять на возврат смартфон обязаны были и без защитной пленки. Товар надлежащего качества действительно возвращается в "товарном виде", но упаковка, пленка и т.д. не входят в перечень товарного вида по закону. В течении 2х недель можно вернуть по закону. В товарном виде. Без плёнки, без коробки. Только комплектность, если упаковка и плёнка не указана, как условие гарантии. А Магазин своим ответом, сам же подтверждает, что пленка не является условием гарантии.

В соответствии со ст. 135 ГК РФ. Вещь, предназначенная для обслуживания другой, главной, вещи и связанная с ней общим назначением (принадлежность), следует судьбе главной вещи, если договором не предусмотрено иное.

Таким образом, Магазин дважды нарушает закон, и оба требования противоречат друг другу:

- 1) Либо Магазин признает, что защитная пленка является комплектом к смартфону, а гарантия распространяется на весь комплект, и ОБЯЗАН вернуть мне защитную пленку или вернуть ее стоимость**
- 2) Либо Магазин признает, что пленка не является комплектом, гарантия на нее не распространяется и тогда ОБЯЗАН принять смартфон на возврат.**

«23» ноября 2018 года по истечению вторых суток использования, в смартфоне было обнаружен целый ряд недостатков, совокупность этих недостатков говорит о то, что смартфон является ненадлежащего качества, а именно:

- 1) Сильный нагрев аккумуляторной батареи при зарядке.
- 2) Самопроизвольное отключение в режиме ожидания
- 3) Самопроизвольное отключение при зарядке

- 4) Самопроизвольно удаляет (не отображает) контактные номера телефонов сохраненные на сим карте, проявляется при выключении и перезагрузки смартфона.

В этот же день 23.11.18, я обратилась в магазин для того чтобы вернуть смартфон уже как ненадлежащего качества.

В магазине меня встретил все тот, же Управляющий Михаил, которому, я наглядно показала данный недостаток в смартфоне, а именно не отображение контактных номеров телефоном сохраненных на сим карте, он подтвердил, что он действительно присутствует. По поводу нагревания батареи Михаил сказал, что нагревание происходит в пределах нормы, остальные недостатки, продемонстрировать наглядно не удалось

Мне было предложено, перед тем как сдать смартфон на проведение проверки качества, провести сброс настроек до заводских. После данной манипуляции, недостаток с сим картой, был устранен, но как показало дальнейшее использование, ТОЛЬКО НА НЕКОТОРОЕ НЕПРОДОЛЖИТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ.

При этом, я попросила Управляющего Михаила, сделать запись, о том, что данный недостаток проявлялся, и мы с ним обратились. Но он категорически отказался это делать, и сообщать руководству, об этой ситуации. А на вопрос, что же мне делать, если недостаток опять проявится, он ответил: «Придѐте, и я снова сброшу настройки», на мое возмущение: «И что мне каждый день так приходиться», он с абсолютно наглым видом и ухмылкой сказал: «Да, так и будете ходить».

Считаю такое поведение категорически недопустимым, это верх непрофессионализма и несоответствие должностным качествам и проявление неуважения ко мне.

В качестве доказательства, я оставила запись в книге жалоб и предложений, полностью изложив данную ситуацию.

А также, каково было мое удивление, когда я увидела ответ, на мою жалобу от 22.11.18 от этого же Управляющего Михаила. Таким образом, он не передал жалобу своему руководителю, а скрыл ее и ответил сам лично, на жалобу на него. А также, он там написал, что я пытаюсь вернуть телефон ОБМАНОМ, но то, что не знаком с законодательством, не является обманом, это он пытался обманом отправить телефон, на гарантийный ремонт, хотя я многократно пыталась ему объяснить несоответствие качеству, и недостоверная информация о товаре, это разные статьи ЗоЗПП.

Считаю это недопустимым, он был обязан передать ее руководителю для проведения, а руководитель, обязан мне перезвонить и сообщить о результатах проверки.

В этот же день, 23.11.18, через 20-30 минут, после сброса настроек, недостаток с сим картой вернулся, все также после выключение или перезагрузки смартфона, контакты, сохраненные на сим карте перестали отображаться. Я сразу же вернулась в магазин, чтобы все-таки, отправить смартфон на проверку качества. В течение практически ТРЕХ ЧАСОВ мне оформляли данную процедуру.

В ходе оформления, было множество каких-то технических проблем, то продавец не знал, как это оформляется, то ждали ответ от юридического отдела, то распечатано было не то заявление, вместо заявления на проверку качества, заявление на ремонт.

Согласно п.50 Правил торговли Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

Таким образом, Управляющий магазином Михаил, не должен был отправлять смартфон на проверку качества, а сразу же оформить возврат денежных средств, так как он лично был ознакомлен с недостатками смартфона, брак был очевиден, и он сам

лично признал присутствие данного недостатка. Но он намеренно ввел меня в заблуждение с необходимостью проведения проверки качества.

А также, в ходе разговора с юридическим отделом, не было отказано в личном присутствии про проверке смартфона в городе Санкт-Петербург, было на словах предложено поехать в какие-то другие города РФ, но это не точно.

Согласно ст.476 ГК РФ, в отношении товара, на который продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранением, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

Согласно п. 5 ст. 8 Закона о защите прав потребителей В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны 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 ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

Продавцу по его требованию предоставляется возможность проверки качества. Местом исполнения обязательства является место жительства покупателя. Как правило, этот тот же населенный пункт, где товар приобретается. Условия проверки качества должны быть одинаковыми для сторон. При этом следует исходить из отсутствия специальных познаний у покупателя. Поэтому факт наличия недостатка подтверждается любым представителем продавца. Возможность проверки качества не означает право распоряжаться техникой. Товар не разбирается, на хранение не передается и не пересылается. В случае спора о причинах недостатка проводится независимая экспертиза.

Тем более. что статья 18 ЗоЗПП дает потребителю такое право. Противодействие продавца реализации такого законного права (на участие в проверке качества) можно расценивать как уклонение от удовлетворения основного требования с растягиванием срока вплоть до просрочки по вине продавца и с выводами о его недобросовестности, а также как нарушение правил продажи отдельных видов товаров (п.28), административная ответственность за что наступает по ст.14.15 КоАП.

Таким образом, магазин опять дважды нарушил закон:

- 1) Не принял товар сразу на возврат, хотя недостаток очевиден и был подтверждён сотрудником магазина, а именно Управляющим Михаилом.
- 2) Отказал в праве присутствия на проверке качества смартфона.

Но основе вышеизложенного, ПРОШУ:

- 1) Обязать Продавца АО «Связной Логистика» Вернуть денежные средства в размере 9 990 (девять тысяч девятьсот девяносто рублей 00 копеек) за Смартфон Prestigio MUZE G7 LTE PSP7550 DUO;
- 2) Возложить на Управляющего магазином дисциплинарное взыскание;
- 3) Возложить За нарушение законодательства о защите прав потребителей на продавца административную ответственность в виде штрафов.

26.11.2018


_____ А.Е. Полякова