

Руководителю  
Управления Федеральной службы  
в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека  
по Нижегородской области  
603950, Нижегородская область,  
г. Нижний Новгород, ул. Тургенева, д. 1

от Самсонова Алексея Викторовича,  
проживающего по адресу:  
г. Нижний Новгород, [REDACTED]  
[REDACTED] ([REDACTED]),  
e-mail: [alexey.v.samsonov@gmail.com](mailto:alexey.v.samsonov@gmail.com))

заявление.

10.05.2010 г. в магазине «Обувная лига» (ИП Кашин Максим Вадимович), находящемся по адресу 603003, г. Нижний Новгород, ул. Коминтерна, д. 115, мною были куплены туфли мужские летние Carido за 1512,00 руб. Срок гарантии установленный магазином составлял 30 дней. По прошествии двух месяцев со дня покупки каблучки на ботинках развалились.

28.08.2010 г. я посетил этот же магазин. Одни из ботинок, выставленных на витрине, меня заинтересовали. Наученный предыдущим горьким опытом, я поинтересовался у продавщицы, не развалятся ли эти ботинки сразу же после срока гарантии, как и купленные ранее, и что мне делать если же это все-таки случится. Продавщица магазина уверила меня, что ботинки качественные и что такого с ними не произойдет. Также она сообщила, что если они всё-таки развалятся, то вернуть обувь можно и через месяц после гарантийного срока, и через большее время, и что проблем с заменой такой обуви не возникнет. Также, она посоветовала принести в магазин для замены, обувь купленную ранее. Сообщённая продавщицей информация стала решающей в принятии мною решения о покупке. Мною была произведена покупка п/ботинок мужских мод. (1008) Dino Ricci за 2840,06 руб. Срок гарантии установленный магазином также составлял 30 дней. По прошествии двух месяцев со дня покупки подошвы на ботинках протёрлись насквозь.

31.10.2010 г. я обратился в магазин, предъявил ботинки марки Dino Ricci, и попросил заменить их на аналогичные. Старший менеджер магазина в замене мне отказала, сообщив, что гарантийный срок уже закончился. Сообщение о том, что произвести замену некачественной обуви мне пообещала продавщица магазина, старший менеджер проигнорировала, и сообщила что менять они ничего не будут. Я предложил составить претензию на месте, однако принимать её старший менеджер отказалась.

11.11.2010 г. попытался второй раз вручить претензию магазину. Претензия касалась обуви марки Dino Ricci, а требованием была замена на ботинки этой же или другой марки. К претензии прилагались копии товарного и кассового чека, фотографии дефектов. Однако ставить отметку о принятии претензии продавщица отказалась, объяснив это отсутствием соответствующей компетенции.

12.11.2010 г. я отправил претензию письмом с уведомлением.

28.11.2010 г. получил письмо от магазина. В нём сообщалось о назначении независимой экспертизы 25.11.2010 г., также сообщалось место и время её проведения.

03.12.2010 г. отправил письмом с уведомлением ответную претензию. В ней я сообщал о незаконном назначении экспертизы, поскольку по закону экспертиза подлежит осуществлению только в случае спора о причинах возникновения недостатков товара, однако спора о недостатках товара не было. Кроме того, я сообщал о несвоевременном уведомлении о дате её проведения. Также сообщал, что требования магазина, указанные в товарном чеке, по приёму претензий только при наличии кассового и товарного чека и сохранённой упаковки незаконны. Также я сообщал, что отсутствует ответ по существу претензии об удовлетворении требований либо об отказе в удовлетворении требований. В этой претензии я требовал возврата полной суммы, уплаченной за обувь марки Dino Ricci.

Кроме того, 03.12.2010 г. я отправил письмом с уведомлением претензию на возврат полной суммы, уплаченной за ботинки марки Carido. К претензии приложил копии товарного и кассового чека, фотографии дефектов.

08.12.2010 г. по электронной почте получил ответ магазина. В ответе предлагалось предъявить обувь по которой имеются претензии до 12.12.2010, а 13.12.2010 г. предлагалось явиться на экспертизу, было определено место и время её проведения.

14.12.2010 г. отправил письмом с уведомлением ответ, в котором сообщал, что магазин в очередной раз нарушает порядок назначения экспертизы, и пытается ввести меня в заблуждение относительно действия федерального законодательства. Также сообщил, что отсутствуют ответы по существу претензий. Уведомил магазин, что вся, имеющаяся информация по делу, копии всех документов, незамедлительно будут отправлены мной в Роспотребнадзор.

Считаю, что в данном случае, имеют место следующие нарушения законодательства:

1. Согласно ч. 2 ст. 4 ФЗ «ОЗПП» продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Данный пункт нарушен, поскольку два месяца, в течении которых обувь марки Dino Ricci и Carido развалилась, не является обычным сроком службы обуви.

2. Согласно ч. 1 ст. 10 ФЗ «ОЗПП» на продавца возлагается обязанность своевременно предоставлять необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Данный пункт нарушен, поскольку продавщица магазина описала обувь марки Dino Ricci, как качественную, сообщила что данные ботинки будут служить долго. Кроме того, она сообщила, что при наличии производственного брака, ботинки будут без проблем заменены даже по истечению гарантийного срока. Данное утверждение было решающим при принятии решения о покупке. Однако фактически, обувь оказалась некачественной, и в магазине менять её отказались, а следовательно мне была предоставлена недостоверная информация.

3. Согласно ч. 5 ст. 18 ФЗ «ОЗПП» 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.

Данный пункт тоже нарушен, поскольку правила приёма претензий, установленные магазином, согласно информации на товарном чеке, следующие: «Магазин принимает претензии по качеству обуви в течении гарантийного срока только при наличии кассового и товарного чека, сохранной упаковки ...»

4. Согласно ч. 5 ст. 18 ФЗ «ОЗПП» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Данный пункт нарушен, обувь марки как Dino Ricci, так и Carido принята продавцом не была, хотя обувь марки Dino Ricci была предъявлена мной магазину. Соответственно проверка качества тоже не была произведена.

5. Согласно ч. 5 ст. 18 ФЗ «ОЗПП» в случае спора о причинах возникновения недостатков товара, проводится его экспертиза.

Данный пункт нарушен. Спора о возникновении недостатков товара в принципе не может быть, поскольку без ознакомления с товаром, не проводя его визуальный и технический осмотр продавец вообще не имеет никаких данных о причинах возникновения недостатков. Обувь, как марки Dino Ricci, так и марки Carido, принята магазином не была, проверка качества не была выполнена, а содержание претензий не говорят о природе недостатков, однако продавец назначает экспертизу, устанавливает дату и время её проведения будучи уверенным, что спор между нами уже есть. Считаю, что в данном случае, меня пытаются обмануть, нарушая порядок проведения экспертизы, причём делают это неоднократно.

6. Согласно ч. 1 ст. 18 ФЗ «ОЗПП» 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.

Мои требования о возврате суммы, уплаченной за ботинки марки Dino Ricci, в размере **2840,06** руб. (претензия от 02.12.2010), суммы уплаченной за ботинки марки Carido, в размере **1512,00** руб. (претензия от 02.12.2010) до сих пор не удовлетворены. Кроме того, ни на одну из претензий не был дан ответ по её существу, т. е. об удовлетворении требований, либо об отказе в удовлетворении требований.

В соответствии с вышеизложенным, прошу проверить данный объект на наличие нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей» и привлечь к административной ответственности.

К заявлению прилагаются:

1. Копия претензии от 11.11.2010 г. (замена ботинок Dino Ricci) с копиями товарного и кассового чека, фотографией дефекта.
2. Копия уведомления о вручении претензии от 11.11.2010 г. магазину.
3. Копия ответа магазина «Обувная лига».
4. Копия ответной претензии от 02.12.2010 г. (возврат денег за ботинки Dino Ricci), копии товарного и кассового чека.
5. Копия уведомления о вручении претензии от 02.12.2010 г. магазину.
6. Копия претензии от 02.12.2010 г. (возврат денег за ботинки Carido), копии товарного и кассового чека, фотографии дефектов.
7. Копия уведомления о вручении претензии от 02.12.2010 г. магазину.
8. Копия ответа магазина «Обувная лига» от 08.12.2010 г.
9. Копия письма магазину от 13.12.2010 г.

14 декабря 2010 г.

А. В. Самсонов