Генеральному директору ООО «Интернет решения»

Шульгину Александру Александровичу

123112. Москва, Пресненская наб., д. 10. блок C. комплекс «Башня на набережной»

От: ФИО заявителя

Адрес:

Телефон:

**Претензия**

«\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_2022 года на сайте https://www.ozon.ru (ООО «Интернет решения», ИНН 7704217370, ОГРН 1027739244741) мной, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО\_\_\_\_ , была совершена покупка товаров (заказ № 35668626-0014), а именно:

* Конструктор LEGO DUPLO Creative Play 10915 Грузовик «Алфавит» (артикул 10915) стоимостью 1499 руб.;
* Беспроводные наушники Apple AirPods в зарядном футляре, белый стоимостью 12190 руб.

Указанные суммы оплачены мною полностью банковской картой, что подтверждается чеком № \_\_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_. Товар был получен «\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_2022 года в постамате, находящемуся по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При получении было обнаружено, что упаковка товара сильно помята (фото прилагается). Дома после распаковки товаров было обнаружено, что нарушена целостность упаковки с LEGO, а часть деталей, заявленных в комплектации, отсутствует. Вместо же заказанной модели наушников пришли Redmi Airdots, стоящие на порядок дешевле. Фотографии распакованных товаров имеются.

В этот же день через мобильное приложение OZON я оставила заявку на возврат товара по браку, описав дефект и приложив фото. Заявленный магазином на сайте срок рассмотрения заявки - 3 рабочих дня, однако на заявку ответа получено не было.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона «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) или 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.

Согласно абз. 2 п. 1 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

На основании вышеизложенного, прошу заменить товары на заказанные наименования надлежащего качества в течение 10 (десяти) дней со дня получения настоящей претензии. Если такого же товара нет в наличии, прошу вернуть стоимость товаров, а именно 15 689 руб., на следующие реквизиты:

ФИО владельца счета:

Наименование банка:

ИНН:

p/с:

В случае невыполнения указанных требований я буду вынуждена обратиться в суд за защитой своих прав, Обращаю Ваше внимание, что в случае удовлетворения искового заявления, помимо стоимости товара с вас будет взыскана неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, моральный вред, а также 50% штраф за неудовлетворение требований потребителя в досудебном порядке.

Приложение:

1. Распечатка скриншота страницы с заявкой на возврат товара.

2. Копия электронного чека.

Дата Подпись ФИО