

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю
350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 100**

от Назина Максима Юрьевича

354000, г. Сочи, ул. Альпийская, 1/3, кв. 1 «А»

с.т. 8-928-852-18-90

ЗАЯВЛЕНИЕ

08.01.2015 года мною был приобретен видеорегистратор Neoline X-Cop 9500 за сумму 15 510 рублей в ЗАО «Связной логистика» г. Сочи. 20.01.2015 года мною была обнаружена неисправность, а именно из отсека карты памяти микро sd был посторонний жженный запах и шел дымок. Мною была извлечена карта памяти и так как на территории Сочи нет авторизованного сервисного центра компании Neoline мне пришлось ехать в г. Краснодар в специализированный сервисный центр по адресу г. Краснодар, ул. Красноармейская, 129 в ООО «СТ сервис».

При обращении к специалисту приемщику с просьбой установить наличие/отсутствие неисправности в приборе, а также факта гарантийности данной неисправности мною был получен отказ. Дальнейший разговор со специалистом сервиса меня поставил окончательной в тупик.

Мне было объяснено, что я могу данный товар сдать и получить деньги только в течение 14 дней с момента покупки, далее за пределами 14 дней я могу только осуществить гарантийный ремонт данного товара (в случае если неисправность имеется и это гарантийный случай). На мои возмущения, о абсолютной неверности и незаконности такой постановки вопроса, специалист сервиса убедительно продолжала стоять на своем. Мои доводы, что к данному товару 14 дней предоставляемые на возврат товара вообще не применимы и не имеют отношения, так как это сложный бытовой прибор, не имели никакого значения.

Даже после цитирования закона о защите прав потребителей (благо он в сервисе оказался), в частности ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей», в которой говорится, что в случае наличия недостатков в товаре, выбор способа защиты своих прав, или замена товара, или возврат его и получение денежных средств, исключительно прерогатива покупателя, ничего не изменилось.

Специалист сервиса устанавливать наличие/отсутствие неисправности отказывался, выдавать какой либо документ подтверждающий наличие/отсутствие неисправности, а в случае наличия неисправности установление факта гарантийного случая, отказывался. При этом ссылалась на то, что такие их действия запрещены производителем товара. Сослаться на какой-либо документ внутренний или производителя не могла.

Таким образом, мне не предоставляли никакого выбора, фактически принуждали, либо автоматически делать гарантийный ремонт (не зависимо от степени неисправности и сроков ее устранения), либо делать ремонт за свой счет, так как товар после попадания в сервис уже не отремонтированный мне возвращать сказали не будут.

Далее по инициативе сотрудницы был совершен звонок на горячую линию Роспотребнадзора.

После 10 минутного разговора специалиста сервиса с сотрудником роспотребнадзора, моих объяснений сотруднику роспотребнадзора оказалось, что и сотрудник роспотребнадзора (поддерживая на 100% мою позицию) не правильно объясняет ситуацию и необходимые действия сервиса, а также вводит меня в

заблуждение своими объяснениями. Стало окончательно ясно, что дальнейшая дискуссия бесполезна. По совету сотрудника Роспотребнадзора я потребовал жалобную книгу, чтобы зафиксировать факт своего обращения. Жалобной книги не оказалось. В связи с тем, что я специально ехал из города Сочи в Краснодар, мне пришлось сдать прибор в сервис с указанием на бланке приема заказа, что необходимо установление причин дефекта. Свое согласие на гарантийный ремонт или иной ремонт возможно после установки причин дефекта. Тем самым я хотел себя обезопасить от автоматического гарантийного или не гарантийного ремонта со стороны сервиса.

Где-то 07.02 мне позвонили из сервиса и сказали, что можно забрать прибор. На вопрос, что с ним и причинах дефекта по телефону отказались говорить. Опять я специально из Сочи поехал в Краснодар за прибором. Когда 16.02.2015 года я прибыл в сервис, тот же специалист (девушка) отдала мне прибор и сказала, что с ним все в порядке. Я взял прибор и попросил у нее карту памяти микро sd, чтобы его проверить. При подключении карты памяти она не фиксировалась в гнезде, предназначенном для ее установки. Это все происходило в присутствии специалиста сервиса. На что я получил ответ, что все работало и проверялось.

В итоге я приезжаю за 300 км, чтобы понять, что прибор использовать невозможно и его даже не удосужились проверить при выдаче мне. Кроме того, при сдаче в сервис специалист проверяла его на целостность и ранее карта фиксировалась в отсеке для нее.

Сейчас кроме того, что я не могу использовать прибор, еще и добавилась проблема фиксации карты, которой ранее не было. Мне пришлось в очередной раз оставить товар в сервисном центре и уехать без него.

На основании изложенного Прошу провести проверку деятельности сервисного центра ООО «СТ сервис» по адресу г. Краснодар, ул. Красноармейская, 129.

Назин М.Ю.

16.02.2015 г. 