

7718979307 , КПП 771801001, ОГРН 1147746461422

Руководителю: ООО "СИТИЛИНК"
ИНН

105122, Г.Москва, ш. Щёлковское, д. 7, стр. 1

Александровны

От покупателя: Ахлюстиной Валентины

кв 2, Южный город-1, пос. Придорожный, Волжский район, Самарская область. 443547

Тел.: 89649892938

Эл.адрес: valya26261@gmail.com

П Р Е Т Е Н З И Я

03.01.23г. в Вашем магазине мною приобретён товар «**Xbox Series X – 1856135 Игровая консоль Microsoft Xbox Series X RRT-00014**» с серийным номером **019429222417** стоимостью 53 340 руб. 30 коп., свои обязательства в отношении оплаты стоимости товара я выполнила в полном объеме, что подтверждается кассовым чеком от 03.01.23 г.

Как известно, с 04 мая 2023 года в России владельцы игровых приставок Microsoft Xbox Series массово столкнулись с проблемой невозможности входа в свои учётные записи Microsoft именно на игровых приставках, произведенных не для российского рынка. В момент попытки входа в учётную запись, консоль сообщает об ошибке: «**Вы находитесь в регионе, где эта служба недоступна. (0x80a40401)**». Соответственно, **пользоваться** игровой приставкой **по прямому назначению** стало просто **невозможно**, т.к. для установки и запуска любой игры **обязательно** требуется вход в учётную запись. Я также столкнулась с этой проблемой, т.к. (судя по информации на коробке моей игровой приставки – «**IW ISRAEL**») этот товар произведен именно и только **для рынка израеля**, а никак не **для российского!** С 04 мая 2023 года по сей день я надеялась, что это всего лишь временная проблема, и она будет устранена производителем товара в кратчайшие сроки, и поэтому ждала и не обращалась в магазин с претензией. Но уже слишком долго из-за этой проблемы я не имею возможности использовать свою игровую приставку по прямому назначению.

Согласно **пункту 1 статьи 454 Гражданского кодекса РФ**, *по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).*

Из содержания **пунктов 1–3 статьи 469 Гражданского кодекса РФ** следует, что: *продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи; при отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется; при продаже товара по образцу и (или) по описанию продавец обязан передать покупателю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.* Это же подтверждается и **пунктом 2 статьи 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей"** (далее – **Закон о ЗПП**) и **пунктом 4 статьи 4 Закона о ЗПП.**

Согласно **пункту 1 статьи 470 Гражданского кодекса РФ**: *товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 469 настоящего Кодекса, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в*

пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются.

И действительно, с момента покупки и до 04 мая 2023 года игровая приставка работала штатно, и никаких препятствий для её использования по прямому назначению не было.

Но с 04 мая 2023 года и по сей день, я лишена возможности играть на своём Xbox Series.

А в соответствии с **Законом о ЗПП**, недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. Т.е. невозможность использовать в России мою игровую приставку по прямому назначению – является **недостаток товара**.

Также, в соответствии с **Законом о ЗПП**, существенный недостаток товара (работы, услуги) – 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. Как уже указывалось выше, эта проблема не одной какой-то неисправной игровой приставки, а она состоит в целом в невозможности теперь использовать купленные недавно в России игровые приставки Microsoft Xbox Series, которые были произведенные не для продажи в РФ. А раз это связано не с поломкой товара, а с её фундаментальными и неизменяемыми характеристиками, которые невозможно исправить никаким ремонтом, то, согласно Закону, **о ЗПП** это является (неустранимым) **существенный недостаток товара!**

В соответствии с информацией на кассовом чеке, на товар установлен гарантийный срок – 1 год.

Согласно **пункту 6 статьи 5 Закона о ЗПП**, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

В случае с этой игровой приставкой, прямо на странице товара была пометка «Гарантия продавца», которая расшифровывалась магазином так: «гарантийные обязательства в рамках законодательства по товарам с пометкой «Гарантия продавца» несёт Ситилинк как ритейлер».

Такое действительно предусмотрено **пунктом 7 статьи 5 Закона о ЗПП**: «Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем».

Однако, по смыслу этой же **статьи 5 Закона о ЗПП**, после установления продавцом на товар гарантийного срока (не установленного самим изготовителем), все обязательства (которые в ином случае несёт изготовитель или импортёр) возлагаются на этого продавца. **Соответственно, и все законные требования, которые возникают у покупателя, вследствие выявления существенных недостатков товара, в таком случае должны быть адресованы именно этому продавцу, как минимум в течение установленного им же гарантийного срока – в частности, требование обеспечить возможность использования товара по назначению и нести иные обязательства в рамках действующего законодательства.**

Что подтверждается и **пунктами 2 и 3 статьи 470 Гражданского кодекса РФ**: В случае, когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать

требованиям, предусмотренным статьей 469 настоящего Кодекса, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока). Гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

Только несколько дней назад, ища информацию в интернете об этой проблеме с игровыми приставками Xbox Series в России, я узнала, что ещё 04 марта 2022 года, компания Майкрософт объявила, что приостановила все новые продажи продуктов и услуг в России (информация на официальном сайте Xbox: <https://www.xbox.com/ru-RU/where-to-buy>).

К сожалению, до покупки этой игровой приставки я не была уведомлена об этом. А ведь **пункт 2 статьи 12 Закона о ЗПП**, прямо гласит: Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Пункт 1 статьи 18 Закона о ЗПП гласит: «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.

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».

Пункт 1 статьи 19 Закона о ЗПП гласит: «Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности».

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 (ред. от 16.02.2023), федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей является **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)**.

Также, в соответствии с **пунктом 1 статьи 40 Закона о ЗПП**, именно **Роспотребнадзор** является федеральным органом исполнительной власти (далее - орган государственного надзора), который уполномочен Правительством Российской Федерации осуществлять Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей.

И в соответствии с **пунктом 9 статьи 40 Закона о ЗПП**, этот орган государственного надзора (**Роспотребнадзор**) *вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.*

11 марта 2022 года **Роспотребнадзор** опубликовал на своем официальном сайте следующее разъяснение:

«ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Что делать, если вы купили гаджет (смарт-часы, фитнес-браслет, бытовой прибор), который работал через онлайн-сервис, но после отключения данного электронного сервиса вы не можете пользоваться товаром по назначению

В соответствии со ст. 6 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Если гарантийный срок закончился и прошло более двух лет, то требования по ремонту могут быть заявлены изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру), если недостаток существенный. Прекращение работы программного обеспечения товара может быть признано существенным недостатком. Требование можно заявить, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если эти требования не рассмотрены или не удовлетворены, то можно требовать у тех же хозяйствующих субъектов возврат денежных средств за некачественный товар. Все указанные особенности предусмотрены статьей 19 Закона «О защите прав потребителей».

Таким образом, **отключение** в России компанией Майкрософт своих **электронных сервисов (без которых их игровые приставки невозможно использовать по назначению)** для Xbox Series произведенных не для РФ, а для других стран – **признается орган государственного надзора существенным недостатком!**

Кроме того, в **пункте 39 постановления Пленума Верховного Суда от 28.06. 2012 г. N 17** разъяснено, что *требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств в соответствии со статьей 469 ГК РФ.*

Анализ приведенных выше норм материального права и разъяснений Пленума Верховного Суда позволяет сделать вывод о том, что качественным следует признать такой товар, который на протяжении всего срока службы может использоваться в соответствии с конкретными целями, для которых он обычно применяется.

Таким образом, утрата возможности использования товара в связи с прекращением изготовителем обеспечения его работоспособности в течение гарантийного срока по аналогии (**статья 6 ГК РФ**) должна признаваться недостатком товара, при котором в силу **пункта 1 статьи 18 Закона о ЗПП** потребитель вправе предъявить изготовителю, а в данном случае продавцу (в силу взятых им на себя гарантийных обязательств) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, а если недостаток товара является неустранимым, по своему выбору предъявить иные предусмотренные **пунктом 1 статьи 18 Закона о ЗПП** требования.

При этом с учетом особенностей такого недостатка товара условие о его возникновении до передачи товара потребителю не является обязательным.

В соответствии с вышеизложенным, **прошу вернуть мне денежные средства(в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона о ЗПП)** за игровую приставку Xbox.

Статья 43 Закона о ЗПП гласит: *«За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации».*

Приложение:

- Копия кассовый чек.

16/07/2023



Ахлюстина В.А

