

04119, м. Київ, вул. Дорогожицька, буд. 1, поверх 6; код ЄДР 43890029; е-пошта: info@foxtrot.com.ua;
тел. 0-800-300-353

Вих. № 24-04/2025
«24» квітня 2025 р.

Тижу Ю.О.

01042, м. Київ, бул. Лесі Українки, буд. 36-Б,
кв. 125

тел: +38 063 810 53 36

адреса е-пошти: tyzh59@gmail.com

Шановний ПОКУПЦЮ !

За результатом розгляду Ваших заяв, а саме заяви від 05.04.2025 р. відносно проведення діагностики (безоплатного усунення недоліку) товару, заяви (вимоги) від 05.05.2025 р. (дату вказано помилково) про надання товару аналогічної марки на час ремонту товару, звернення (заяви/скарги) від 22.04.2025 р. щодо заміни товару або повернення коштів за товар (виплату неустойки, інших вимог): Пилосос циклонний ROWENTA R04B75EA, надалі – «Товар», придбаний Вами 29.11.2024 р. в магазині «Фокстрот» ТОВ «ФТД-РИТЕЙЛ» (адреса: м. Київ, просп. Берестейський, 134/1), у зв'язку з начебто виявленим Вами у вказаному Товарі недоліком «...послабилася потужність, після 15 хвилин роботи перестав вмикатися...», повідомляємо наступне.

1. Відповідно до ч.1 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» (надалі – Закон), виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором.

Відповідно до Гарантійних зобов'язань виробника продукції (техніки) ROWENTA **гарантійний строк** на товар: Пилосос циклонний ROWENTA R04B75EA складає **24 місяці** при умові використання приладу за призначенням та дотримання вимог, зазначених у експлуатаційних документах.

Згідно положень постанови Кабінету Міністрів України від 28.11.2023 р. № 1251 «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів», надалі – «постанова КМУ № 1251», виробник (продавець) виконує гарантійні зобов'язання щодо товару, шляхом здійснення безоплатного ремонту або заміни товару протягом гарантійного строку відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».

Продавець (сервісний центр) за зверненням споживача про необхідність усунення недоліку в товарі проводить безоплатно для споживача діагностику такого товару з метою виявлення недоліку.

У разі виявлення недоліку, який виник з вини виробника (продавця), товар підлягає гарантійному ремонту в установленний строк.

У разі коли за результатами проведення діагностики не виявлено недоліку в товарі або з'ясовано, що недолік виник не з вини виробника (продавця), споживачеві надається підтверджуючий документ в паперовій або електронній формі.

За результатом Вашого звернення в адресу директора магазину «Фокстрот» з заявою від 05.04.2025р. відносно проведення діагностики Товару, останній був переданий до авторизованого сервісного центру «НАШ СЕРВІС» ТОВ «НАШ СЕРВІС» (м. Київ, вул. Щусьєва, 44), надалі – «АСЦ», який здійснивши діагностику Товару зробив наступний висновок «Виріб справний, відповідає технічним умовам виробника та інструкції по експлуатації і може використовуватися за призначенням. Був протестований без повної комплектації», що зафіксовано в Акті технічного огляду № 1579095 від 23.04.2025, виданому вказаним АСЦ (копія Акту додається).

Таким чином, ТОВ «ФТД-РИТЕЙЛ» (продавець Товару) та АСЦ ТОВ «НАШ СЕРВІС» (сервісний центр) виконали встановлені Законом та постановою КМУ № 1251 приписи, а саме продавець прийняв від Вас (споживача/покупця) Товар та доставив його до АСЦ, який провів діагностику Товару, про що склав та видав підтверджуючий документ **про відсутність у Товарі недоліку (справність Товару)** - Акт технічного огляду № 1579095 від 23.04.2025.

2. Частиною 1 статті 8 Закону встановлено, що у разі виявлення **протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків**, які виникли з вини виробника (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, **споживач** у порядку та в строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, **має право** за своїм вибором вимагати від продавця або виробника: 1) **розірвання договору купівлі-продажу товару та повернення сплаченої за товар грошової суми**; 2) **заміни товару на такий же товар (аналогічний)**, з числа наявних у продавця (виробника).

Істотним недоліком, згідно п. 12 ст. 1 вищевказаного Закону, є недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з наступних ознак: а) він взагалі не може бути усунутий; б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів; в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Зважаючи на вищевикладені положення Закону та постанови КМУ № 1251, враховуючи наявність висновку АСЦ про відсутність недоліку у Товарі (справність Товару), викладеному в Акті технічного огляду № 1579095 від 23.04.2025 АСЦ ТОВ «НАШ СЕРВІС», повідомляємо про відсутність у ТОВ «ФТД-РИТЕЙЛ» правових підстав для задоволення Вашого звернення (заяви/скарги) від 22.04.2025 р. відносно заміни Товару або повернення коштів за Товар.

3. Відносно Вашої вимоги про надання товару аналогічної марки на час ремонту Товару та виплату неустойки за кожен день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки та вимоги про виплату неустойки за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів), інформуємо про наступне.

Відповідно до пункту 9 статті 8 Закону, при пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі.

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

Як вже було зазначено вище, постановою КМУ від 28.11.2023 р. № 1251 «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів» встановлено, що продавець (**сервісний центр**) за зверненням споживача про необхідність усунення недоліку в товарі **проводить безоплатно для споживача діагностику такого товару з метою виявлення недоліку.**

У разі виявлення недоліку, який виник з вини виробника (продавця), **товар підлягає гарантійному ремонту в установленний строк.**

Враховуючи те, що у викладеному в Акті технічного огляду № 1579095 від 23.04.2025 АСЦ ТОВ «НАШ СЕРВІС» висновку зафіксовано, що Товар Пилосос циклонний ROWENTA R04B75EA є справним та таким, що відповідає технічним умовам виробника та інструкції по експлуатації (може використовуватися за призначенням), даний Товар визнаний АСЦ таким, що не підлягає гарантійному ремонту. Відповідно, у ТОВ «ФТД-РИТЕЙЛ» відсутні як правові підстави для задоволення Вашої вимоги про надання Вам товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) **на час ремонту Товару**, так і правові підстави для виплати Вам неустойки згідно положень пункту 9 статті 8 Закону у зв'язку з **невиконанням АСЦ ТОВ «НАШ СЕРВІС» гарантійного ремонту Товару**, як такого.

З огляду на вищевикладене, **просимо** Вас прибути до вказаного магазину «Фокстрот» для отримання належного Вам справного Товару, оскільки у ТОВ «ФТД-РИТЕЙЛ» відсутні (вичерпані) підстави (правові підстави) для подальшого зберігання Товару у магазині.

Додаток: Акт технічного огляду № 1579095 від 23.04.2025, виданий АСЦ ТОВ «НАШ СЕРВІС» (копія).

Сподіваємося на порозуміння та подальшу співпрацю !

З повагою,
Керуючий
магазином «Фокстрот»

Богдан ПУСТОВИЙ

