**Внимание!**

[Юридическая компания Закон и Право](https://www.instagram.com/zakonpravo.kz/?hl=ru)**, обращает ваше внимание на то, что данный документ является базовым и не всегда отвечает требованиям конкретной ситуации.** [Наши юристы готовы оказать вам помощь](https://zakonpravo.kz/nashi-uslugi/) **в** [составлении любого правового документа](https://zakonpravo.kz/blanki/) **подходящего именно под вашу ситуацию.**

**Для подробной информации свяжитесь с** [Юристом / Адвокатом](https://www.facebook.com/ZakonPravoKazahstan/)**, по телефону;** [+7 (708) 971-78-58; +7 (727) 971-78-58.](https://zakonpravo.kz/kontakty/)

**Директору ТОО «Холдинг Лидер КЗ»**

БИН 190740029008

г.Нур-Султан, ул.Сатпаева, д. 23/2

**Председателю правления АО «Каспи Банк»**

М. Ломтадзе

БИН 971240001315

г.Алматы, ул. Наурызбай батыра, д. 154/а

**от: ……………**

ИИН ……………

г.Нур-Султан, ул.Кошкарбаева………

**Представитель по доверенности:**

ТОО «Юридическая компания Закон и Право»

БИН 190240029071

г. Алматы, пр. Абылай Хана, д. 79/71,

офис 304.

[info@zakonpravo.kz](mailto:info@zakonpravo.kz) / [www.zakonpravo.kz](http://www.zakonpravo.kz/)

+ 7 727 971 78 58; +7 708 971 78 58.

ДОСУДЕБНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ

31 марта 2021 года Калисаева. (Далее - покупатель) через приложение «Kaspi.kz» приобрела кухонный комбайн марки «Thermomix ТМ6» (Далее- товар) у ТОО «Холдинг Лидер КЗ» (Далее - продавец). Между продавцом и покупателем был заключен договор рассрочки №R6891123 (Далее – Договор) на сумму 795 000 тенге через банк АО «Каспи Банк». А так же был заключен договор о гарантийном обслуживании товара сроком на 2 года.

Как следует из требований п.1 статьи 292 ГК РК, исполнение обязательства может обеспечиваться неустойкой, залогом, удержанием имущества должника, поручительством, гарантией, задатком, гарантийным взносом и другими способами, предусмотренными законодательством или договором.

Входе эксплуатаций данного товара Калисаевой С. товар пришел в негодность. Хотя на данный товар продовец при покупке дал гарантию на 2 года. В связи с этим покупатель сдала товар продовцу и попросила установить причину негодности и поменять данный товар на новый. Однако просьба последней руководством ТОО «Холдинг Лидер КЗ» была проигнорированна. Что противоречит Закону о защите прав потребителей.

Более того, 11.06.2021 года Калисаева С. обратилась с письменным заявлением к продовцу с указанием вышеуказанной проблемы. Однако обращение последней руководством продовца была проигнорированна. Тем самым был нарушен ст. 11 Закона РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Так же продовец приняв бракованный товар не выдал дефектовочный акт и на протижений одного месяца не дает никакого ответа по товару и незаменяет товар на новый. Что противоречит ст.14 Право потребителей на обмен или возврат товара надлежащего качества Закону о защите прав потребителей.

Таким образом, у покупателя складывается мнение, что продовец пользуясь именем национального бренда АО «Каспи Банк» занимается не правомерными действиями.

Данный факт порочит имя национального бренда АО «Каспи Банк». Думаю что АО «Каспи Банк» следует задуматься о дальнейшем сотрудничестве с ТОО «Холдинг Лидер КЗ».

В соответствии с ч. 2 ст. 157 ГК РК сделка признается недействительной при нарушении требований, предъявляемых к форме, содержанию и участникам сделки, а также к свободе их волеизъявления по основаниям, установленным настоящим Кодексом или иными законодательными актами.

В силу ч. 1 ст. 158 ГК РК Сделка, содержание которой не соответствует требованиям законодательства, является оспоримой и может быть признана судом недействительной.

Кроме того, выпиющим нарушением прав Покупателя является невежественное, грубое отношение сотрудников (Консультантов) Продавца, а именно Ишмановой Жанар с Покупателем. Так как до продажи товара они делают все чтоб клиент купил и сами готовы в случае возврата решить все проблемы, а когда дело дошло до возврата все стали не причем и ничем не могут помочь, полностью игнорируя требования Покупателя и не направляя в головной офис Продавца для рассмотрения жалобы по существу требования покупателя. В случае не реагирования Продавца на указанные проблемы Покупателем будут написаны советующие отзывы на Продавца на сайте Каспи банка и на других социальных сетях и интернет ресурсах.

Согласно требованиям п.1 ст.6 ГК РК нормы гражданского законодательства должны толковаться в соответствии с буквальным значением их словесного выражения. При возможности различного понимания слов, применяемых в тексте законодательных норм, предпочтение отдается пониманию, отвечающему положениям Конституции Республики Казахстан и основным принципам гражданского законодательства, изложенным в настоящей главе, прежде всего в ее статье 2.

Согласно п.1 ст.113 ГПК РК по ходатайству стороны, в пользу которой состоялось решение, суд присуждает с другой стороны понесенные ею расходы по оплате помощи представителя (нескольких представителей), участвовавшего в процессе и не состоящего с этой стороной в трудовых отношениях, в размере фактически понесенных стороной расходов. По имущественным требованиям общая сумма этих расходов не должна превышать десять процентов от удовлетворенной части иска. По требованиям неимущественного характера сумма расходов взыскивается в разумных пределах, но не должна превышать триста месячных расчетных показателей.

В соответствии норм ст. 152 и 279 ГПК РК и ст. 402 ГК РК, предусматривающие, что судья возвращает исковое заявление, а суд оставляет исковое заявление без рассмотрения, если истцом не соблюден досудебный порядок, установленный законодательством для данной категории дел, обязательный порядок предварительного досудебного разрешения спора и возможность этого порядка не утрачена и сохранены.

Настоящим предлагаем Вам добровольно заменить бракованный товар или вернуть денежные средства на сумму 795 000 тенге. В случае если Вы не замените товар или не вернете денежные средства на сумму 795 000 тенге, оставляем за собой право обращения по данному вопросу в суд. А также о взыскании суммы материального (убытки и неустойка, статья 351 ГК РК) в размере 795 000 тенге, а также представительские услуги в размере 800 000 тенге также обратиться в другие компетентные органы.

**С уважением,**

**\_\_\_\_\_\_\_\_/ Калисаева С.**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2021 г.

Согласно ст. 17 Закона РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», Нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц влечет ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан.