Житель одного из городов республики, беспокоясь о своём питомце, приобрёл в  магазине  города GPS-трекер для собаки стоимостью 4 990 рублей и SIM-карту для него. Товар по заявленным характеристикам гарантировал, что независимо от того, куда уйдет собака, современная технология, закрепленная на ошейнике, позволит её найти. Обо всех перемещениях питомца хозяин мог узнать через мобильное приложение, находясь не только на улице, но и в помещении, с использованием Wi-Fi.

При покупке товара сотрудники магазина не проверили его исправность, так как он был полностью разряжен. Продавец попросту передал потребителю товар, инструкцию и гарантийный талон сроком на 12 месяцев.

В день покупки гражданин П. зарядил трекер, однако при проверке устройства обнаружил, что он не показывает локацию животного на местности и быстро разряжается.

На следующий день потребитель обратился в магазин с просьбой вернуть деньги за товар ненадлежащего качества, но получил отказ. На законном основании трекер приняли для проведения проверки качества, по результатам которой владельцу сообщили, что заявленный дефект не подтвердился. Однако, после получения товара и его проверки продавцом магазина, в трекере обнаружились те же недостатки. В результате товар повторно направили на проведение проверки качества. Потребитель уже в претензионном порядке выставил требование о возврате денег за товар ненадлежащего качества. Ответ руководства компании на претензию шокировал потребителя. В письме указывалось, что переданный для проведения гарантийного ремонта «телефон» признан исправным. Дальнейшие переговоры зашли в тупик.

Так как продавец товара в добровольном порядке отказался выполнить требование потребителя, гражданин П. решил отстаивать свои интересы в судебном порядке. Специалисты  территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан оказали потребителю помощь в составлении проекта искового заявления в суд.

В резолютивной части искового заявления потребитель выставил ответчику требования по возврату денег за товар ненадлежащего качества, выплате неустойки и возмещению убытка и морального вреда. Кроме того, в силу пункта 6 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскал с продавца за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя.