|  |  |
| --- | --- |
|  | **ОБРАЗЕЦ**  **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(название организации-продавца)**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**П Р Е Т Е Н З И Я**

(технически сложный товар с недостатком, обнаруженным в течение 15 дней с момента покупки)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. мною приобретен(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, изготовителем которого является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Факт покупки подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (кассовым или товарным чеком, свидетельскими показаниями и т.п.).

Гарантийный срок на товар составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В процессе эксплуатации, через \_\_\_\_\_\_ дней, проявились недостатки, а именно:\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (описать недостатки).

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать одно своих требований)[[1]](#footnote-1).

В случае необходимости проведения проверки качества (экспертизы) товара, моей собственности, прошу уведомить меня о месте и времени её проведения, поскольку как потребитель и собственник товара имею право участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы).[[2]](#footnote-2)

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне ***убытков и морального вреда*** (основание: ст. ст. 13-15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Обращаю Ваше внимание на то, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме в установленные Законом сроки[[3]](#footnote-3) не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату).

За нарушение вышеуказанных сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии документов, удостоверяющих факт покупки товара и других документов, имеющих отношение к сделке).

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении).

*(ВНИМАНИЕ: Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается продавцу, другой остается у потребителя). На экземпляре потребителя продавец должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения указанных в претензии требований). В случае не принятия продавцом претензии, следует направить ее по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения указанных в претензии требований)).*

1. *В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара (перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924) потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:*

   *- потребовать замены на товар этой же марки (модели, 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 возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;*

   *- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку его качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.*

   *В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные ст. ст. 20, 21, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей». Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Согласно ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.*

   *Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.*

   *Требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).* [↑](#footnote-ref-3)