**ОБРАЗЕЦ**

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

**П Р Е Т Е Н З И Я**

(при обнаружении в **технически сложном товаре** недостатков после истечения 15 дней с момента покупки в следующих случаях: при наличии существенного недостатка (недостатков); нарушения срока устранения недостатка; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_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 период действия гарантии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (выбрать варианты)[[1]](#footnote-1).

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

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

(указать одно своих требований)[[2]](#footnote-2).

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»).

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»).

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца 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.

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. *проявился существенный недостаток, а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_что подтверждается\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;*

   *- нарушен срок устранения недостатка товара (если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней;*

   *- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *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-2)
3. *Согласно ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае предъявления потребителем требования о замене товара продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.*

   *Если у продавца 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)