|  |  |
| --- | --- |
|  **ПОРЯДОК ВРУЧЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ** Один экземпляр претензии вручается руководителю (в общий отдел, канцелярию, секретарю) ***под подпись лица, принявшего документ*** (с указанием фамилии и должности), с отметкой о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя. ***Если это сделать невозможно***, один экземпляр направляется ***в адрес организации заказным письмом с уведомлением о вручении*** и, желательно, с описью вложения. | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**ПРЕТЕНЗИЯ - ТРЕБОВАНИЕ**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года я приобрел(а) у Вас \_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование, описание товара) стоимостью \_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_ (товарным, кассовым чеком, квитанцией, накладной, иной документ).

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ года в процессе эксплуатации товара в нем обнаружились следующие недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (описание).

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать товар, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

-потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) 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 возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

-отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (п.5 ст.18 Закона).

Согласно п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. 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 статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В соответствии со ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» при замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

В соответствии со 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 - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

В соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренного статьей 21 настоящего Закона срока продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Расчёт неустойки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Задолженность: | Указать цену товара руб. | Начало периода: | ХХ.ХХ.202\_\_ |
| Процент: | 1 % | Конец периода: | ХХ.ХХ.20\_\_ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Задолженность | Период неустойки | Формула | Проценты |
| с | по | дней |
| цена | ХХ.ХХ.202\_\_\_ | ХХ.ХХ.202\_\_ | YY | цена × YY × 1% | ХХХХр. |
|  |  |  |  | **Итого:** | **ХХХХ,00** руб. |
| Стоимость товара: цена руб. |
| Размер пени (неустойки): ХХХХ0 руб. |

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные ст. 21 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

В связи с вышеизложенным, требую:

1. Заменить товар на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать один из вариантов: на аналогичный или на товар другой марки).

2. В случае необходимости проведения проверки качества, прошу Вас уведомить меня о дате, месте и времени ее проведения, с целью обеспечения моего присутствия. Товар для проведения проверки качества/экспертизы будет предоставлен мною лично.

3. Выплатить в добровольном порядке в течение 10 календарных дней неустойку в размере

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 (ст.ст. 13 - 15 Закона).

Суд также своим решением при удовлетворении иска обязан взыскать с продавца штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу дать письменно в установленные законом сроки 10 (календарных) дней.

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Отметка о вручении претензии:**

Дата вручения:

Подпись лица, принявшего претензию: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Расшифровка подписи, т.е. ФИО лица, принявшего претензию:

Должность: