|  |  |
| --- | --- |
| **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:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Эл.почта:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Потребитель:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Эл.почта:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

**ПРЕТЕНЗИЯ –ТРЕБОВАНИЕ**

**в рамках досудебного урегулирования спора**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года мной через интернет-магазин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на сайте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ приобретен товар \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Номер заказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Стоимость товара составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, которая оплачена мной в полном объеме, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

После примерки дома выяснилось, что товар не подходит по размеру.

В связи с этим, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я оформил заявку на возврат товара, товарный вид и потребительские свойства товара сохранены, однако, мне отказано в удовлетворении моих требований.

Мои правоотношения с Вами носят потребительский характер и регулируются Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ), Законом РФ от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Согласно ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Частью 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Поскольку приобретенный мною товар не подошел по размеру, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, то в течение установленного срока с момента получения товара я вправе его возвратить продавцу.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей, требую расторгнуть договор купли – продажи товара и возвратить уплаченные мной денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Банковские реквизиты прилагаются.

Правоотношения подпадают под действие Закона о защите прав потребителей, в связи с чем, в случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке я буду вынуждена обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов, в том числе с требованием:

- о применении в отношении Вас штрафных санкций, предусмотренных п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей о взыскании за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя;

- о компенсации морального вреда в соответствии со ст. 15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме в течение десяти календарных дней с момента получения претензии.

Приложение (приложить и перечислить копии документов, в подтверждение доводов претензии):

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ФИО

Отметка о вручении претензии:

Дата вручения:

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

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

Должность: