**ОБРАЗЕЦ**

Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации-продавца,

индивидуального предпринимателя)

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

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Тел:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

(гарантийный ремонт товара ненадлежащего качества)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года я приобрел(ла) у Вас \_\_\_\_  (описание товара) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_ (товарным, кассовым чеком, накладной, иной документ).  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_ года в процессе эксплуатации товара в нем обнаружились следующие дефекты: \_\_\_\_\_\_\_ (перечень, описание).

*В соответствии с преамбулой к* ***Закону «О защите прав потребителей»*** *недостаток товара - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец  был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.*

*В соответствии со ст. 4* ***Закона «О защите прав потребителей»*** *продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, качество которого 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.*

Приобретенный у продавца товар не соответствует \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать чему: договору, образцу, целям и т.д.)

*В соответствии со* ***ст. 18 Закона «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).*

*В соответствии со ст. 20* ***Закона РФ «О защите прав потребителей»*** *если срок устранения недостатков товара* ***не определен в письменной форме*** *соглашением сторон, эти* ***недостатки должны быть устранены*** *изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)* ***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 45 дней****.*

*В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем требования о ремонте в 3-дневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.*

*Также обращаю Ваше внимание на то, что в соответствии п. 3 ст. 20* ***Закона "О защите прав потребителей"при выдаче товара*** *изготовитель (****продавец****,* ***уполномоченная организация*** *или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) о****бязан предоставить в письменной форме потребителю информацию****:*

*- о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара,*

*- о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара,*

*- о дате устранения недостатков товара с их описанием,*

*- об использованных запасных частях (деталях, материалах),*

*- о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.*

СИТУАЦИЯ № 1: товар сдается на ремонт продавцу

**На основании вышеизложенного требую:**

1. Устранить недостаток в товаре в срок, определенный письменно в документе, подтверждающем принятие товара на ремонт.

2. По завершении ремонта выдать необходимую документацию с вышеприведенными сведениями.

3. Предоставить на время ремонта товар с аналогичными потребительскими свойствами (в случае, если товар не входит в Перечень товаров-исключений).

СИТУАЦИЯ № 2: если товар сдавался на ремонт в сервисный центр

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г. я обратился (лась) в сервисный центр \_\_\_ (наименование, адрес).  При этом товар был принят у меня на ремонт, что подтверждается \_\_\_\_\_ (квитанция, иной документ). Срок ремонта составил \_\_\_\_\_\_ (указать срок). Однако, до настоящего времени товар не отремонтирован.

**На основании вышеизложенного требую:**

1. Незамедлительно устранить недостатки в товаре и выдать по завершении ремонта необходимую документацию со сведениями, указанными выше.

2. Предоставить на время ремонта товар с аналогичными потребительскими свойствами (в случае, если товар не входит в Перечень товаров-исключений).

3. Указать письменно срок, в течение которого недостаток будет устранен (вариант для случая, когда срок установлен письменно не был).

В случае отказа в удовлетворении моих требований я буду вынужден(а) обратиться в Роспотребнадзор для проведения проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей \_\_\_\_\_\_ (наименование продавца/сервисного центра), а также в суд за защитой своих интересов, где кроме вышеназванных требований будут выдвинуты иные, в том числе о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя, компенсации морального вреда, возмещения расходов на оплату услуг представителя и иных судебных издержек.

Кроме того, судом будет взыскан с Вас штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя в порядке ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Прошу рассмотреть мою претензию в добровольном порядке.

Дата: Подпись:

РАСПИСКА В ПОЛУЧЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ

ПРЕТЕНЗИЮ ПРИНЯЛ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (Ф.И.О., должность)     (подпись)           
«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

м.п.