

Образец претензии при продаже технически сложного товара ненадлежащего качества, входящих в перечень, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924.

Кому: _____

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, _____ (Ф.И.О.), и _____ (наименование организации)
«__» _____ 20__ г. заключён договор купли-продажи товара: _____ (указать
характеристики товара: наименование, артикул) (далее - товар) на сумму _____ руб., что
подтверждается _____ (указать № и дату кассового чека, др. документа, показания свидетелей).

На товар установлен гарантийный срок: _____.

В течение гарантийного срока в товаре были обнаружены следующие
недостатки: _____.

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору либо обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Покупатель обязан оплатить стоимость товара.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены **в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.**

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

По истечении 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара (согласно преамбуле Закона существенный недостаток – это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки).

нарушение сроков устранения недостатков товара (согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней, а если не определен в письменной форме – незамедлительно).

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания (пункт 5 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей,

ПРОШУ:

1. _____
(указать требование в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей)

2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст. ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей.

В случае необходимости проверки качества товара или проведения экспертизы прошу уведомить меня не позднее, чем за три дня до проверки качества (экспертизы) товара по телефону: _____, с целью личного участия (абзац 2 п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с иском заявлением и предъявить требования о возмещении убытков, взыскании неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону _____.

Приложение в копиях:

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату договора и иные документы):

1. _____
2. _____

_____ « ____ » _____ 20 ____ г.
(подпись)

Претензию получил(а)

_____ (должность, фамилия, инициалы)

« ____ » _____ 201 ____ г. место для печати или штампа (подпись)

Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.