Наименование, адрес организации-продавца
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 Ф.И.О., адрес, контактный телефон потребителя
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

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

Согласно п.5 **ст.18 Закона «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. 22 **Закона «О защите прав потребителей»** **требования потребителя** о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, **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.
В соответствии со ст. 23 **Закона «О защите прав потребителей»** за нарушение предусмотренного статьей 22 настоящего Закона срока продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.

**В связи с вышеизложенным, требую в течение 10 календарных дней со дня предъявления настоящей претензии:**

1. Возвратить уплаченную за товар денежную сумму в размере \_\_\_\_\_ рублей.

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

В случае отказа в удовлетворении моих требований я буду вынужден(а) обратиться с жалобой в Роспотребнадзор с целью проведения проверки соблюдения \_\_\_\_\_\_ (наименование продавца) законодательства о защите прав потребителей, 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)
«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

м.п.