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

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ года я приобрел(ла) у Вас \_\_\_\_  (описание товара) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_ (товарным, кассовым чеком, накладной, иной документ).  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ 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

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_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.