***ОБРАЗЕЦ претензии при обнаружении в товаре недостатков***

***(если гарантийный срок не истек и товар не входит в Перечень технически сложных товаров;***

***а также в случае, если товар входит в перечень технически сложных товаров и со дня покупки прошло не более 15 дней)***

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, ИП)

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес продавца по месту покупки или

его юридический адрес)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. у Вас в магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (название магазина) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ я купил(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование товара) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

На купленный мною товар был установлен гарантийный срок продолжительностью \_\_\_\_\_\_ дней, о чем меня известили при покупке \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать письменно или устно).

В процессе эксплуатации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование товара) выявился следующий недостаток:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

Так как товар оказался некачественным, руководствуясь ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), я требую в установленные Законом сроки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(выбрать одно из требований: заменить на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерно уменьшить покупную цену; незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму).*

Напоминаю Вам о том, что за каждый день просрочки исполнения моего требования, Вы обязаны уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% цены товара (основание: п. 5 ст. 13, ст. 23 Закона).

Требую при приеме товара составить акт приема-передачи. При необходимости проведении проверки качества (экспертизы) прошу провести ее в моем присутствии. О дате и месте проведения проверки качества (экспертизы) прошу сообщить мне заранее по вышеуказанному телефону.

В случае  отклонения  моей  претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии документов)

Дата                                                                                               Подпись

***ОБРАЗЕЦ претензии на возврат некачественного товара***

***(если гарантийный срок на товар истек или не был установлен, но прошло менее двух лет со дня покупки, и товар не входит в Перечень технически сложных товаров)***

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, ИП)

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес продавца по месту покупки или

его юридический адрес)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. у Вас в магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(название магазина)* по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ я купил(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(наименование товара)* стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

На купленный мною товар гарантийный срок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(истек или не был установлен)*.

В процессе эксплуатации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(наименование товара)* выявился следующий недостаток:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

Так как товар оказался некачественным, в соответствии с п.п.1,5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель имеет право предъявить требования по недостаткам товара в течение двух лет.

Руководствуясь п.6 ст.18, п.5 ст.19 Закона я провел экспертизу товара, которая подтвердила наличие производственного дефекта.

На основании вышеизложенного, в соответствии с п.1 ст. 18 Закона, требую в установленные законодательством сроки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать одно из требований: заменить на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерно уменьшить покупную цену; незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму)* и возместить затраты на проведение экспертизы.

Напоминаю Вам о том, что за каждый день просрочки исполнения моих требований, Вы обязаны уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% цены товара (основание: п. 5 ст. 13, ст. 23 Закона).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии документов)

Дата                                                                                                              Подпись

***ОБРАЗЕЦ претензии для возврата технически сложного товара с недостатком, обнаруженным по истечении 15 дней со дня покупки,***

***но в пределах гарантийного срока***

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, ИП)

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес продавца по месту покупки или

его юридический адрес)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.  мною приобретен(а)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(наименование товара)* марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Факт покупки подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(кассовым чеком, товарным чеком, отметкой в гарантийном талоне, свидетельскими показаниями и т.п.).*

В период гарантийного срока, в процессе эксплуатации товара, «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г., проявился(лись) недостаток(тки), а именно:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(опишите недостаток(тки)).*

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. я сдал \_\_\_\_\_\_\_\_ *(наименование товара)* в ремонт по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать наименование и реквизиты документа)*. При сдаче товара был установлен срок ремонта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней. Однако в указанный срок ремонт не произведен.

На основании п. 2 ст. 23 Закона я отказываюсь от ремонта и требую в установленные Законом сроки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(выбрать одно из требований: заменить на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерно уменьшить покупную цену; расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму).*

Напоминаю Вам о том, что за каждый день просрочки исполнения моего требования, Вы обязаны уплатить мне в добровольном порядке неустойку в размере 1% цены товара (основание: п. 5 ст. 13, ст. 23 Закона).

В случае  отклонения  моей  претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии документов)

Дата                                                                Подпись

***ОБРАЗЕЦ заявления на обмен (возврат) товара надлежащего качества***

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, ИП)

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес продавца по месту покупки или

его юридический адрес)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. я приобрел(а) в Вашем магазине, расположенном по адресу:\_\_\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование товара) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Этот факт подтверждается\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(кассовым чеком, товарным чеком, показаниями свидетелей).* Тем самым между мной и Вами заключен договор купли-продажи.

Во время примерки и внимательном осмотре \_\_\_\_\_\_\_\_\_ у себя дома я обнаружил(а), что \_\_\_\_\_\_\_\_\_ не подошел мне по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации).*

Учитывая, что указанный товар не был в употреблении, сохранены его первоначальный товарный вид, потребительские свойства, ярлыки от изготовителя, а также, что четырнадцатидневный период, установленный законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) для обмена или возврата товара надлежащего качества, еще не истек, в соответствии со ст. 25 Закона, ПРОШУ заменить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, не подошедший(ую) мне по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на аналогичный(ую), имеющийся(уюся) в продаже на сегодняшний день, с перерасчетом в случае разницы в цене.

Если в настоящее время такого же или аналогичного товара в Вашем магазине нет, то я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей в течение 3х дней со дня возврата мною товара в магазин.

Приложение:

- копия платежного документа

- копия товарного чека

Дата

Подпись

***Образец претензии по нарушению сроков***

***выполнения работ (оказания услуг)***

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, ИП)

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес исполнителя по месту оформления заказа

или его юридический адрес)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. я заключил(а) с Вашей организацией договор на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(описание работы, услуги)*, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(договором, бланком-заказом, документом об оплате и пр.)*. Стоимость выполнения работы (оказания услуги) по договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Условиями договора определен срок исполнения работ (оказания услуг) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней с момента внесения мною авансового платежа в размере \_\_\_\_ % от цены договора.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. я заплатил(а) в качестве предоплаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать реквизиты платежного документа).* Таким образом, срок выполнения работ (оказания услуг) по договору – «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Однако, до настоящего времени работа (услуга) Вами не выполнена (оказана). На основании п. 1. ст. 27, п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), я требую выполнить работу (оказать услугу) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и возместить мне убытки, причиненные в связи с нарушением сроков выполнения работы (услуги), выразившееся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_ рублей.

За нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) я требую уплатить мне в добровольном порядке за каждый день *(час, если срок по договору определен в часах)* просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги) (основание: п. 5 ст. 28, п. 5 ст. 13 Закона).

Предупреждаю Вас о том, что если в назначенный мною срок работа (услуга) не будет выполнена (оказана), я буду требовать расторжения договора. А в случае отклонения  моей  претензии, буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии договора, платежных документов)

Дата Подпись

***Образец претензии при обнаружении недостатков выполнения работ (оказания услуг)***

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, ИП)

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес исполнителя по месту оформления заказа

или его юридический адрес)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО потребителя)

проживающей(его) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

тел.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. я заключил(а) с Вашей организацией договор на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(описание работы, услуги)*, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(договором, бланком-заказом, документом об оплате и пр.)*. Стоимость выполнения работы (оказания услуги) по договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей. Условиями договора определен срок исполнения работ (оказания услуг) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней с момента внесения мною авансового платежа в размере \_\_\_\_ % от цены договора.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. я заплатил(а) в качестве предоплаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать реквизиты платежного документа).* Таким образом, срок выполнения работ (оказания услуг) по договору – «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

При приемке работы (услуги) «\_\_\_\_\_\_\_\_» мною обнаружены следующие недостатки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , о чем я поставила в известность Вашего работника. По этой причине акт выполненных работ мною не подписан.

На основании п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», я требую устранить вышеуказанные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и возместить мне убытки, причиненные в связи с нарушением сроков выполнения работы (услуги), выразившееся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_ рублей.

За нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) я требую уплатить мне в добровольном порядке за каждый день *(час, если срок по договору определен в часах)* просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги) (основание: п. 3 ст. 29, п. 5 ст. 28, п. 5 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей).

Предупреждаю Вас о том, что если в назначенный мною срок недостатки работы (услуги) не будут устранены, я буду требовать расторжения договора. А в случае отклонения  моей  претензии, буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии договора, платежных документов)

Дата Подпись