**Образец претензии при обнаружении недостатка в товаре**

ООО "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"  
г. Санкт-Петербург, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д. \_\_  
Руководителю  
(укажите полное наименование продавца и его адрес)

от Иванова Ивана Ивановича,  
проживающего по адресу: г. Санкт-Петербург,  
ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_, кв.\_\_  
тел.8 (XXX) XXX-XX-XX  
(укажите свою фамилию, имя и отчество и адрес)

**ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)**

…….. 2015г. (указывается дата) я приобрел в Вашем магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(полное название и адрес магазина) газовую плиту марки \*\*\* стоимостью \*\*\* рублей. На плиту был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

            После 10 дней работы в плите обнаружена неисправность: не поддерживает нужный температурный режим, продукты подгорают, вследствие чего я не могу пользоваться товаром.

 В соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей" **прошу устранить возникшую неисправность**, обеспечив при необходимости доставку некачественного товара за Ваш счет и в соответствии со ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта газовую плиту, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, также обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

**Или другое требование:**

            В соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей" **прошу заменить газовую плиту  ненадлежащего качества  на плиту этой же модели и (или) артикула или  на газовую плиту другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены**.  В случае, если для замены товара Вам потребуется более семи дней,  то в соответствии со ст. 21 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу  предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на период замены газовую плиту, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (дополнительной проверки качества, экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки и (или) экспертизы товара.

**Или:**

            В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" я **отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую  вернуть уплаченную за товар денежную сумму.** Деньги перечислите на мой  банковский счет № \_\_\_ в \_\_\_ (укажите наименование банка) … БИК,  кор./счет № …  (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

**Или** (если товар приобретался за счет займа или кредита банка)

В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" я **отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую  вернуть полную стоимость товара ненадлежащего качества.** Деньги перечислите на мой  банковский счет № \_\_\_ в \_\_\_ (укажите наименование банка) \_\_\_ БИК,  кор./счет № \_\_\_ (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Приложение:

*Копия чека*

*Копия гарантийного талона*

*Копия технического паспорта*

*Документы, расчет убытков, документы, подтверждающие заключение договора займа/кредита ( в случае приобретения товара за деньги, полученные в кредит у банка или иной организации)*

Дата:   \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ 2015г.                             \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись

         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. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

           обнаружение **существенного недостатка** товара;  
нарушение установленных настоящим Законом **сроков устранения недостатков** товара;  
невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней **вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.**

 В своем заявлении во избежание формальных поводов у продавца затягивать решение Вашего вопроса следует указать лишь одно из основных требований. При формулировании требований необходимо помнить о том, что  Ваш контрагент обязан удовлетворить их в установленный Законом срок в случае обоснованного их предъявления. Сроки установлены законом различны и зависят от конкретного требования. Так, например, в случае заявления требования о замене товара срок, отведенный Вашим контрагентам, составляет 7 дней, а в случае проведения дополнительной проверки качества до 20 дней, тогда как требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы (при отказе потребителя от исполнения договора) подлежит удовлетворению в 10-дневный срок. При этом проверка качества (дополнительная проверка качества) или экспертиза не являются самостоятельным требованием и должны быть проведены Вашим контрагентом в сроки, **установленные законом для удовлетворения основного требования.**

             Кроме этого,  Вы должны знать, что в случае предъявления требования о безвозмездном устранении недостатков товара ненадлежащего качества или требования о его замене (если на его замену требуется более 7 дней)  продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан по Вашему заявлению безвозмездно предоставить на период ремонта/замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.