

**Образец претензии при продаже товара ненадлежащего качества,  
на которую не установлен гарантийный срок**

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).

В ходе эксплуатации 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 с п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом по своему выбору вправе потребовать:

1. замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
2. замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
3. соразмерного уменьшения покупной цены;
4. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
5. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

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

Обращаю внимание, что мой товар не включен в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924.

В силу положения п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара, на который не установлен гарантийный срок, если недостатки товара обнаружены в пределах двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Согласно п. 6 ст. 18 Закона о защите прав потребителей продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Таким образом, предлагаю Вам осмотреть товар \_\_\_\_\_

(указать наименование, артикул товара)

и убедиться, что недостаток в нем имеет производственный, а не эксплуатационный характер.

Если в течение 10 дней Вы не удовлетворите мое требование, то вынужден (а) обратиться в экспертную организацию с целью получения доказательств того, что дефект товара является производственным.

Если по результатам экспертизы будет установлено, что недостатки в товаре возникли до передачи товара мне или по причинам, возникшим до этого момента, то в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей Вы будете обязаны удовлетворить заявленное мной требование и возместить убытки - расходы, связанные с проведением экспертизы товара.

**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.

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с исковым 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, присужденной 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. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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.