

**Образец претензии при
обнаружении в товаре
недостатков**

(наименование продавца, местонахождение)

(ФИО потребителя, адрес, телефон)

Претензия

«__» _____ года мною был заключен договор купли-продажи товара _____ стоимостью _____ рублей.

(указать наименование товара, марку)

Факт покупки подтверждается _____.

(указать платежный документ, подтверждающий оплату, дату оплаты, в случае его отсутствия показания свидетелей).

Гарантийный срок установлен на товар _____.

В процессе эксплуатации в товаре были выявлены следующие недостатки _____

(указать характер обнаруженных недостатков, фактические обстоятельства обнаружения недостатков и т.д.)

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», **потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:**

1) потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) либо замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

2) потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

3) потребовать возмещения расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом;

4) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

5) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

На основании 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. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара.

Из ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» следует, что потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены *в течение гарантийного срока или срока годности*. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но *в пределах двух лет со дня передачи их потребителю*, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» прошу:

(указать одно из требований предусмотренное ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке буду вынужден(а) обратиться в судебные органы за защитой своих прав, с требованием о взыскания неустойки и компенсации морального вреда. Кроме того в соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере *пятьдесят процентов* от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение:

«__» _____ г.

_____ (_____)

Подпись потребителя, ФИО.

Отметка о получении претензии продавцом _____
(ФИО, подпись лица, принявшего претензию, печать)

«__» _____ г.

*Разработано Консультационным центром по защите прав потребителей ФБУЗ
«Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области».*