

| | |
|---|--|
| <p>ИСПОЛНИТЕЛЮ: <i>(наименование организации, адрес, руководитель либо, если исполнителем является предприниматель, указывается его Ф. И. О., данные о государственной регистрации, место жительства, адрес места приема заказов)</i></p> | <p>ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ЗАКАЗЧИКА): <i>(Ф. И. О., место жительства, контактные телефоны для обратной связи)</i></p> |
| | |
| | |
| | |

ПРЕТЕНЗИЯ
о нарушении прав потребителя по договору розничной купли-продажи технически сложных товаров*

Мною был приобретен товар (наименование товара, цена, место покупки):

| |
|--|
| |
| |
| |

Дата приобретения товара:

| |
|--|
| |
|--|

Факт приобретения товара подтверждается (кассовым чеком, гарантийным талоном, иными документами, показаниями свидетелей):

| |
|--|
| |
|--|

Гарантийный срок (если установлен):

| |
|--|
| |
|--|

Если гарантийный срок не установлен, то в соответствии со ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон РФ) потребитель вправе предъявить требования по поводу недостатков товара в пределах двух лет со дня передачи товара. Если установлен гарантийный срок менее двух лет, и недостатки товара обнаружены в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (например, носят производственный характер).

Характеристика недостатков, выявленных в товаре, нарушений прав потребителя, иных обстоятельств дела:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

В соответствии с абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 «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».

***«Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.05.1997 г. № 575 и включает в себя следующие виды товаров:**

- 1. Автомобильные средства и номерные агрегаты к ним**
- 2. Мотоциклы, мотороллеры**
- 3. Снегоходы**
- 4. Катера, яхты, лодочные моторы**
- 5. Холодильники и морозильники**
- 6. Стиральные машины автоматические**
- 7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами**
- 8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы**

Вместо предъявления требований о замене товара потребитель вправе в соответствии с гражданским законодательством отказаться от исполнения договора розничной купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Сроки выполнения предъявленных требований

Ст. 20-22 Законом РФ установлены следующие сроки выполнения продавцом требований потребителя (со дня предъявления требования): незамедлительно (если иной срок не определен соглашением до 45 дней) - для устранения недостатков; 10 дней - для возврата уплаченной за товар денежной суммы или соразмерного уменьшения покупной цены, а также возмещения иных убытков; 7 дней (по общему правилу) - для замены товара. За каждый день просрочки выполнения требований потребителя продавец уплачивает потребителю неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 Закона). В соответствии со ст. 23.1 Закона РФ при приобретении товара по предварительной оплате сумма пени не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Продавец освобождается от ответственности за недостатки товара, если докажет, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 6 ст. 18 Закона).

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар с недостатками у

потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара, потребитель вправе участвовать в такой проверке. При возникновении спора о причинах недостатков продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет, на которой потребитель также вправе присутствовать и в случае несогласия с ней может ее оспорить в судебном порядке.

На основании вышеизложенного и в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

| |
|--|
| |
| |
| |

В случае неустранения нарушения моих прав потребителя в добровольном порядке буду вынужден(-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в государственные органы по защите прав потребителей либо в суд с дополнительными требованиями о взыскании неустойки за нарушение сроков выполнения требований, о компенсации морального вреда. На основании п. 6 ст.13 Закона при удовлетворении судом моих требований, установленных законом, суд взыскивает с продавца штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Порядок направления претензии

Один экземпляр претензии направляется руководителю организации-продавца (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес организации-продавца заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если продавцом является индивидуальный предприниматель:

Один экземпляр претензии вручается предпринимателю либо его работнику, уполномоченному на принятие претензий от потребителей. На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес предпринимателя (по месту его жительства) заказным письмом с уведомлением о вручении, а также по месту нахождения торговой точки предпринимателя.

Продавец (его представители) обязан (-ы) в силу ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставить потребителю достоверную информацию о себе, необходимую для направления претензии.

ПРИЛОЖЕНИЕ:

| |
|--|
| |
|--|

С уважением,
потребитель

| |
|--|
| |
|--|

ОТМЕТКА
О ВРУЧЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ

| |
|--|
| |
|--|

| |
|---|
| <i>(подпись)</i> |
| <i>(дата составления настоящей претензии)</i> |

| |
|--|
| <i>(должность, Ф. И. О. лица, уполномоченного)</i> |
| <i>на принятие претензий от потребителей)</i> |
| <i>(дата принятия и подпись)</i> |

Государственный контроль в сфере защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве (Управление Роспотребнадзора по г. Москве).

Адрес: 129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4/9.

Тел. (495) 687 – 40 – 35, факс (495) 616 - 65 – 69.

E-mail: uprav@77.rospotrebnadzor.ru

Сайт: <http://77.rospotrebnadzor.ru>

| ПРОДАВЦУ: <i>(наименование организации, адрес, руководитель либо, если продавцом является предприниматель, указывается его Ф. И. О., данные о государственной регистрации, место жительства, адрес торговой точки)</i> | ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПОКУПАТЕЛЯ): <i>(Ф. И. О., место жительства, контактные телефоны для обратной связи)</i> |
|---|--|
| | |
| | |
| | |
| | |