



качество товара, на безопасность товара и на компенсацию причиненного морального вреда.

Так, в соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- 1) потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- 2) потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 3) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- 4) потребовать 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. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В соответствии со ст. 24 Закона РФ "О защите прав потребителей" расчеты с потребителем производятся исходя из цены товара на день удовлетворения требования потребителя или на момент вынесения судом решения.

Согласно ст. 23.1 Закона РФ "О защите прав потребителей", в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договоре купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины (0,5 %) процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

#### *Сроки выполнения предъявленных требований*

Законом РФ "О защите прав потребителей" (ст. ст. 20-22 Закона) установлены следующие сроки выполнения продавцом требований потребителя (со дня предъявления требования): незамедлительно (если иной срок не определен письменной формой соглашением сторон), то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа - 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 с п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар с недостатками у потребителя и провести проверку качества товара, потребитель вправе участвовать в такой проверке. При возникновении спора о причинах недостатков продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе

присутствовать при проведении экспертизы товара.

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

ПРОШУ:

*В случае не устранения 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

(подпись)

ОТМЕТКА

О ВРУЧЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ

(должность, Ф. И. О. лица,  
уполномоченного

*(дата составления настоящей  
претензии)*

*на принятие претензий от потребителей)*

*(дата принятия и подпись)*