

Продавцу (наименование организации, для индивидуального предпринимателя - ФИО):

От потребителя (ФИО)

Адрес: _____

Почтовый адрес: _____

Контактный телефон: _____

**Претензия
о нарушении права потребителя
на надлежащую информацию о товаре**

Мною, _____ (далее – потребитель)
«___» _____ 20__ года в магазине _____,
расположенном по адресу: _____,
был приобретен товар _____ по цене _____ руб.
(наименование товара)

Обстоятельства дела, свидетельствующие о нарушении прав потребителя

При заключении договора продавец нарушил мое право на получение полной и достоверной информации о товаре, а именно _____

_____ (сведения об информации, которая не была предоставлена

либо была предоставлена в неполном или искаженном виде)

Следствием отсутствия у меня указанной информации явилось _____

_____ (если в товаре возникли недостатки, указать их перечень и характеристику)

_____ (если здоровью или имуществу потребителя причинен вред,

указать в чем он состоит и размер оценки такого вреда)

Нормативное правовое обоснование претензионных требований

В соответствии со статьями 8, 10 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации о товаре, а продавец обязан своевременно предоставить ему такую информацию.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию, он на основании статьи 12 Закона о защите прав потребителей вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При этом потребитель обязан возвратить продавцу товар (если это возможно по его характеру).

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара.

В случае, если в товаре возникли недостатки вследствие отсутствия у потребителя полной и достоверной информации о товаре, потребитель на основании пункта 2 статьи 12, пункта 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей вправе по своему выбору:

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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков.

В случае, если вследствие отсутствия у потребителя полной и достоверной информации о товаре причинен вред его жизни, здоровью или имуществу, потребитель на основании пункта 3 статьи 12, статьи 14 Закона о защите прав потребителей вправе потребовать возмещения такого вреда в полном объеме.

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьей 12 Закона о защите прав потребителей

ПРОШУ:

(претензионное требование)

Сроки удовлетворения требований

Возврат уплаченной за товар суммы и возмещение других убытков при отказе от исполнения договора – в течение 7 дней со дня предъявления требования (статья 314 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу потребителя – в течение 7 дней со дня предъявления требования (статья 314 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Требования, связанные с недостатками товара вследствие отсутствия у потребителя необходимой и достоверной информации:

Замена на товар этой же марки (модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели и (или) артикула) – в течение 7 дней со дня предъявления требования, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара – в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования (статья 21 Закона о защите прав потребителей).

Соразмерное уменьшение покупной цены – в течение 10 дней со дня предъявления требования (статья 22 Закона о защите прав потребителей).

Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом – в течение 10 дней со дня предъявления требования (статья 22 Закона о защите прав потребителей).

Возврат уплаченной за товар денежной суммы – в течение 10 дней со дня предъявления требования (статья 22 Закона о защите прав потребителей).

Возмещение убытков – в течение 10 дней со дня предъявления требования (статья 22 Закона о защите прав потребителей).

В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке в установленный срок буду вынужден(-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в суд с дополнительными требованиями, предусмотренными Законом о защите прав потребителей: об уплате неустойки за нарушение срока удовлетворения претензионного требования (статья 23), о компенсации морального вреда (статья 15), о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (пункт 6 статьи 13).

Порядок направления претензии

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

Приложения (в копиях):

(дата, номер договора (кассового чека, иного документа удостоверяющего факт покупки товара)

(иные документы)

С уважением, потребитель

(дата составления настоящей претензии)

(подпись)

Отметка о вручении претензии

(должность, Ф. И. О. лица,

уполномоченного на принятие претензий
от потребителей)

(дата принятия и подпись)

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю расположено по адресу: 660049, г. Красноярск, ул. Каратанова, д. 21. Телефон горячей линии: 8 (391) 226-89-50.

Претензия разработана отделом защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю.