

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

От потребителя (ФИО)

Адрес: _____

Почтовый адрес: _____

Контактный телефон: _____

**Претензия
о нарушении права потребителя на качество товара,
приобретенного дистанционным способом***

Мною, _____ (далее – потребитель)
« ____ » _____ 20__ года в магазине дистанционной торговли
_____, был приобретен товар _____.
(название Интернет-, теле-магазина, иного продавца) (наименование товара)

Выбор товара осуществлялся посредством ознакомления с его описанием,
представленным _____

(в каталоге, средствах связи, иным способом, исключающим возможность
непосредственного ознакомления с товаром или его образцом)

Цена товара составила _____ руб. и была оплачена мною в полном объеме

_____,
(наличными курьеру; переводом; безналичным расчетом, с использованием платежных систем, иным способом)
что подтверждается _____

(реквизиты документа, подтверждающего оплату)

Гарантийный срок на товар, установленный изготовителем (продавцом) составляет

_____.
(указать срок, если он установлен)

Обстоятельства дела, свидетельствующие о нарушении прав потребителя

Продавец ненадлежащим образом выполнил взятые на себя обязательства, передав мне товар с недостатками, которые не были оговорены продавцом при продаже товара.

Недостатки товара выражаются в _____

(перечень и характеристика выявленных недостатков)

дата (время) и обстоятельства обнаружения недостатков)

Нормативное правовое обоснование претензионных требований

В соответствии со статьей 4 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества.

* Дистанционный способ продажи – это такой способ продажи товара, при котором договор заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора

В случае обнаружения недостатков в товаре, приобретенном дистанционным способом, потребитель на основании статьи 18, пункта 5 статьи 26.1 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, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей 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. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьей 18, пунктом 5 статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей

ПРОШУ:

(претензионное требование)

Сроки удовлетворения требований

Безвозмездное устранение недостатков – незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа, либо в срок, определенный в письменной форме соглашением сторон, который не должен превышать 45 дней (статья 20 Закона о защите прав потребителей).

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;

при необходимости дополнительной проверки качества такого товара – в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования;

в случае отсутствия необходимого для замены товара – в течение 1 месяца со дня предъявления требования

для районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей – в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы (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).

Экспертиза товара – в пределах сроков, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона о защите прав потребителей для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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)

(дата, номер гарантийного талона)

(иные документы)

С уважением, потребитель

Отметка о вручении претензии

(дата составления настоящей претензии)

(должность, Ф. И. О. лица,

уполномоченного на принятие претензий
от потребителей)

(подпись)

(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.