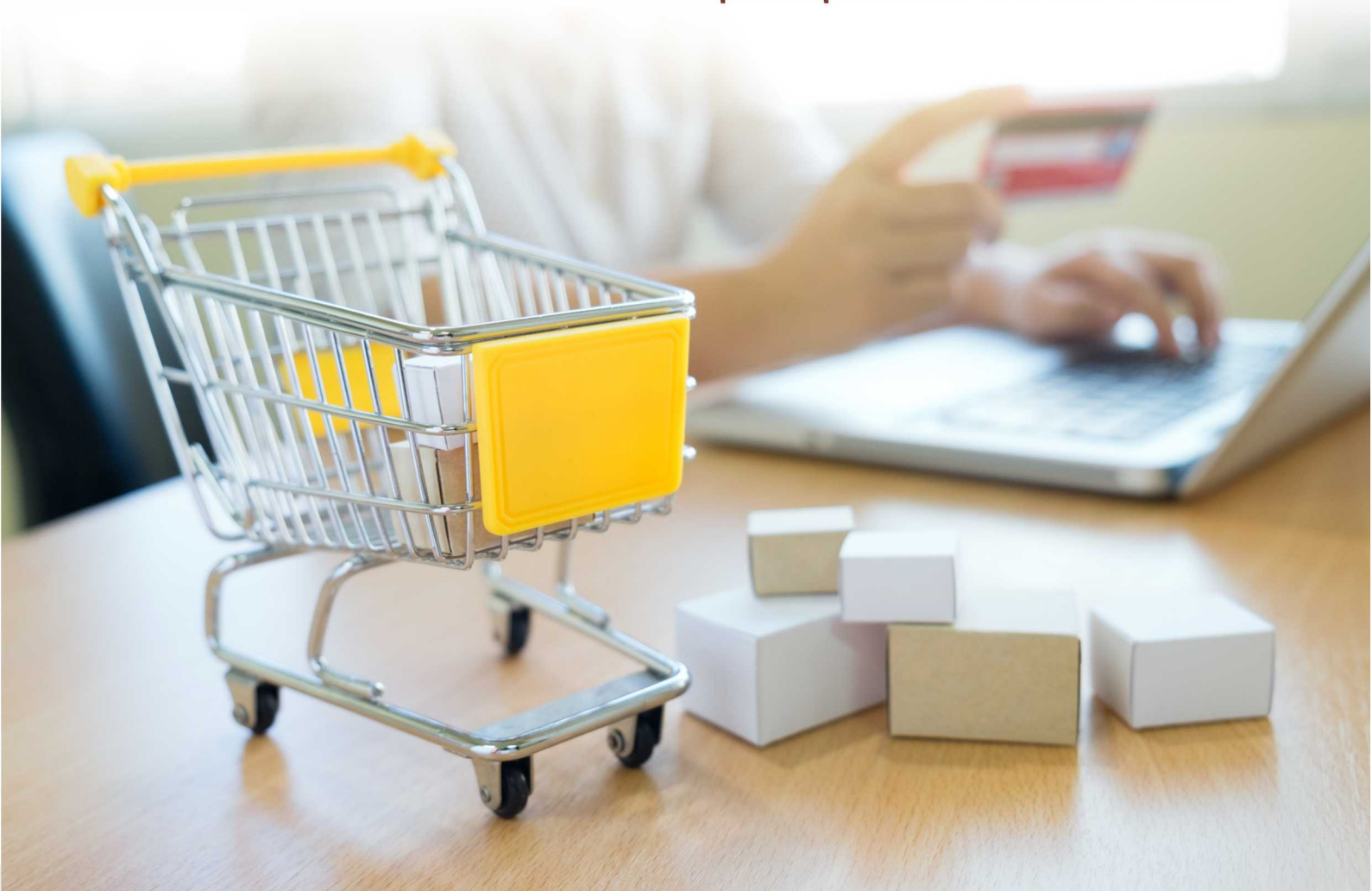




**ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**

**ПРОЕКТ
СООО «Региональный центр
защиты прав потребителей»
«ВАШИ ПРАВА - ЗАЩИЩАЕМ ВМЕСТЕ!»**



**«ЗАЩИТА ВАШИХ ПРАВ ПРИ ПОКУПКЕ
НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА.**

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ»

Смоленск, 2018 г

ПРОЕКТ СООО

«Региональный центр защиты прав потребителей»

«ВАШИ ПРАВА - ЗАЩИЩАЕМ ВМЕСТЕ!»

«ЗАЩИТА ВАШИХ ПРАВ ПРИ ПОКУПКЕ

НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА.

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ»

Содержание

| | |
|--|----|
| Что считается недостатком товара, работы или услуги?..... | 2 |
| Права потребителя и обязанности продавца, исполнителя..... | 2 |
| Право на возмещение причиненного вреда..... | 4 |
| Как оценить размер причиненного вам материального вреда..... | 4 |
| Право на возмещение морального вреда..... | 5 |
| Ваш алгоритм действий, если купленный товар оказался некачественным .. | 6 |
| Образцы документов | 10 |

Что считается недостатком товара, работы или услуги?

Согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), недостаток - это его или ее несоответствие обязательным требованиям к таким товарам, работам, услугам, либо несоответствие условиям договора, а при их отсутствии или неполноте – несоответствие требованиям, обычно предъявляемым к таким товарам, работам, услугам, либо целям, для которых они обычно используются, либо целям, о которых потребитель поставил в известность продавца или исполнителя при заключении договора. При продаже товара по образцу или по описанию недостатком считается также его несоответствие этому образцу или описанию.

Выявленный недостаток считается существенным (и это дает потребителю дополнительные права), если его невозможно устранить вообще либо без несоразмерных затрат денег или времени, или если он выявляется неоднократно либо проявляется вновь после его устранения, или его можно отнести к «другим подобным недостаткам».

Права потребителя и обязанности продавца, исполнителя

Права потребителя товара или результата работы зависят от того, когда был выявлен недостаток: в течение гарантийного срока или срока годности; после их истечения, но в пределах двух лет владения; после двух лет, но в пределах срока службы; после истечения срока службы. Все эти сроки устанавливаются изготовителем или исполнителем: срок годности (он устанавливается на продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и иные подобные товары) - в обязательном порядке; срок службы – в обязательном порядке, только если по его истечении продукция может представлять опасность, в остальных случаях – добровольно; гарантийный срок – только добровольно.

Законом установлены перечни требований, одно из которых потребитель по своему выбору вправе предъявить продавцу, изготовителю, уполномоченным ими лицам или импортеру при обнаружении недостатков в товаре, исполнителю работы или услуги - при обнаружении в них недостатков либо при нарушении сроков их исполнения. При этом принимаемая в расчет цена данного товара, работы или услуги зависит от того, какое требование выбрал потребитель: если замену, то это цена на момент замены; если уценку – цена на момент предъявления требования об уценке; если расторжение договора – цена на момент добровольного удовлетворения его требования. Когда же законное требование потребителя не удовлетворено продавцом, изготовителем или исполнителем в добровольном порядке, а исполняется по решению суда, то это цена на момент вынесения судом соответствующего решения. При расторжении договора купли продажи либо на выполнение работы или оказание услуги в кредит в случае выявления недостатков или нарушения сроков потребителю возвращается сумма, уплаченная им в погашение кредита ко дню расторжения договора, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Одновременно с предъявлением своего требования в связи с выявленным недостатком или нарушением сроков исполнения договора потребитель вправе потребовать от того же лица также выплаты установленной законом или договором

неустойки (пени) и полного возмещения причиненных ему вследствие этого убытков.

Если Вы обнаружили недостатки в товаре, не оговоренные продавцом при его продаже, в течение гарантийного срока или срока годности товара, Вы вправе предъявить продавцу или его представителю (лицу, уполномоченному им на прием и удовлетворение претензий потребителей), следующие требования:

1. Заменить этот товар на новый той же марки, модели или артикула.

2. Заменить его на аналогичный новый товар другой марки, модели или артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены.

На исполнение требований (1) и (2) продавцу дается 7 дней, но если у него возникнет необходимость в дополнительной проверке качества товара – 20 дней, а если нужный для замены товар на момент обращения потребителя у него отсутствует – месяц. Если для замены товара длительного пользования продавцу требуется более 7 дней, он обязан по требованию потребителя в течение 3 дней предоставить ему в безвозмездное пользование до момента замены товар с теми же потребительскими свойствами с доставкой его за счет продавца.

3. Уменьшить соразмерно выявленным недостаткам покупную цену, в течение 10 дней возвратив Вам соответствующую сумму.

4. Безвозмездно устранить недостатки за минимально необходимый для этого срок, который не должен превышать 45 дней, либо в течение 10 дней возместить расходы на их исправление Вами или нанятым Вами третьим лицом. В первом случае продавец обязан по Вашему требованию в течение 3 дней предоставить Вам на период ремонта в безвозмездное пользование товар с теми же потребительскими свойствами с доставкой его за счет продавца.

5. Возвратить уплаченную за товар сумму. На это продавцу дается 10 дней, и в течение этого срока Вы должны по требованию продавца за его счет вернуть ему товар с недостатками.

Требования (1) и (4) потребитель вправе предъявить не только продавцу или его представителю, но и изготовителю или его представителю, а также импортеру.

Чтобы избежать ответственности за недостатки товара, обнаруженные в течение гарантийного срока или срока годности, лицо, которому потребитель предъявил установленные Законом требования, должно доказать, что эти недостатки возникли после передачи товара потребителю по его вине или вследствие непреодолимой силы.

Если гарантийный срок не был установлен или недостаток, выявился после его истечения, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить тем же лицам те же требования от (а) до (д) и потребовать возмещения убытков, но только если он докажет, что недостатки обусловлены причинами, возникшими до передачи ему товара - при его производстве, перевозке или хранении (производственные причины).

Закон защищает и потребителя, обнаружившего недостаток по истечении двух

лет со дня передачи ему товара, но до окончания установленного срока службы (если изготовитель должен был, но не установил этот срок – в течение 10 лет), если этот недостаток можно считать существенным и если потребитель докажет, что недостатки обусловлены производственными причинами. В этом случае потребитель вправе потребовать только безвозмездного устранения недостатков и только от изготовителя, его представителя или импортера. Если же недостатки неустранимы, или не устранены по требованию потребителя в течение 20 дней, он вправе потребовать от них заменить этот товар на новый такой же или вернуть уплаченную за него сумму.

Закон ограничивает безусловное право потребителя технически сложного товара (их перечень установлен Правительством Российской Федерации) с недостатками требовать его замены или возврата уплаченной суммы сроком 15 дней со дня его передачи потребителю. После 15 дней такие требования он вправе предъявить, только если недостаток является существенным, или если нарушены установленные законом предельные сроки устранения недостатков, или если вследствие неоднократного устранения различных недостатков потребитель в течение года гарантийного срока более 30 дней не мог использовать товар по назначению.

Право на возмещение причиненного вреда

В гражданском законодательстве РФ используются понятия «материальный вред» (применительно к потребителю это вред, причиненный его жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков товара, результата работы или услуги либо предоставления неполной или недостоверной информации о них) и «моральный вред» (физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его права потребителя).

Материальный вред подлежит возмещению в полном объеме продавцом или изготовителем товара (по выбору потерпевшего потребителя), исполнителем работы или услуги независимо от его вины и от наличия у него договорных отношений с потерпевшим. Чтобы избежать имущественной ответственности, лицо, которому потребителем предъявлено требование о компенсации материального вреда, должно доказать, что причиной вреда явились непреодолимая сила либо виновные действия самого потребителя.

Как оценить размер причиненного Вам материального вреда?

Если Вы получили бытовую травму вследствие конструктивного недостатка садовой скамейки или серьезно отравились, съев только что купленную в магазине колбасу, возмещению подлежит утраченный Вами заработок или доход, который Вы имели бы за время восстановления поврежденного здоровья (рассчитывается как его среднемесячный размер за предшествующий повреждению здоровья год), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что Вы нуждаетесь в этих видах помощи и ухода и не имеете права на их бесплатное получение (ст.1085 ГК РФ). Это

возмещение выплачивается ежемесячно, но по Вашему обоснованному требованию суда вправе, с учетом материального положения причинителя вреда, обязать его выплатить Вам единовременно возмещение в размере, не превышающем обязательства перед Вами за три года.

Предусмотрено и возмещение вреда при повреждении здоровья лица, не достигшего совершеннолетия и не имеющего заработка или дохода (ст.1087 ГК РФ), возмещение вреда лицам, понесшим ущерб в результате смерти кормильца (ст.1089 ,1088 ГК РФ). Размер возмещения подлежит индексации при повышении стоимости жизни.

Если в результате скачка напряжения в электросети вышли из строя Ваши бытовые приборы, или разлом некачественного водопроводного крана привел к заливу соседней квартиры, причинитель вреда обязан возместить все Ваши расходы, связанные с устранением последствий причиненного им вреда, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока их годности или срока службы, а если срок годности или срок службы не установлен, то в течение десяти лет со дня их производства. Но если срок годности или срок службы не был установлен в нарушение требований Закона, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения. То же правило действует и если лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

Право на возмещение морального вреда

Моральный вред, в отличие от материального, возмещается причинителем вреда только при наличии его вины, причем независимо от возмещения материального вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно Закону размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (ст.15). Это не значит, что Вы сами не вправе предъявить тому, кого считаете виновником Ваших физических или нравственных страданий, требование о возмещении морального вреда, а он не вправе без решения суда признать и удовлетворить Ваше требование полностью или, с Вашего согласия, частично. Случаи внесудебного возмещения морального вреда не часто, но встречались в нашей практике, когда, например, туроператор, помимо исполнения основных требований потребителей, выплачивал им определенную сумму или давал скидку на следующую поездку в порядке компенсации неудобств и переживаний, вызванных их ненадлежащим размещением.

Компенсация морального вреда осуществляется исключительно в денежной форме. Согласно Гражданскому кодексу РФ размер компенсации морального вреда определяется

судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий (который оценивается с учетом индивидуальных особенностей потерпевшего), а также степени вины причинителя вреда (ст.1101). К сожалению, понятия «характер страданий» и «степень вины» до сих пор не получили однозначного толкования и признанных методик оценки, поэтому каждому судьбе в каждом деле, где присутствует такое требование, приходится ориентироваться исключительно на свои ощущения.

Поскольку решение суда о взыскании компенсации морального вреда в сумме меньшей, чем требовал истец (о решениях о взыскании большей суммы нам не приходилось слышать), должно быть мотивированным, можно проанализировать обстоятельства, учитываемые судьями.

Анализ судебной практики по спорам о защите прав потребителей показывает, что судьи при определении размера компенсации морального вреда принимают во внимание не столько характер страданий и степень вины, сколько общественную опасность нарушения потребительского права (создает угрозу жизни или здоровью людей, их праву на жилище, на удовлетворение духовных потребностей), продолжительность такого нарушения (как долго потребители испытывали неудобства), отношение нарушителя к сложившейся ситуации (осознание своей вины и готовность ее искупить) и его материальное положение (не приведет ли взыскание компенсации к его банкротству). В итоге, как правило, размер взыскиваемой компенсации составляет очень скромную сумму – от пятисот до 5 тысяч руб., явно не способную стать барьером для нарушителей потребительских прав.

Ваш алгоритм действий, если купленный товар оказался некачественным

Первое, что надо сделать, - это написать претензию продавцу, изготовителю в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив в ней одно из тех требований, какие предусмотрены Законом. При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по Вашему выбору – к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный).

Прежде, чем написать претензию, уточните, кем именно Вам был продан товар, кем этот товар был изготовлен или ввезен на территорию России либо кем оказана услуга или выполнена работа. Если у Вас сохранился товарный или кассовый чек, в его реквизитах в обязательном порядке должны быть указаны сведения о нарушителе Ваших прав, его ИНН, ОГРН, организационно-правовой форме.

Продавец при обращении потребителя по поводу выявившегося недостатка товара, как правило, старается отправить его в сервисный центр, где могут только сделать гарантийный ремонт, даже если потребитель предпочел бы вариант замены или возврата товара. Помните – выбор требования за Вами! Поэтому, если Вы хотите чего-то иного, нежели гарантийный ремонт, готовьте свою претензию заранее и вручайте ее продавцу: только он обязан Законом удовлетворить любое Ваше требование, предусмотренное упомянутыми выше статьями.

И еще: тот, кто пришел с грамотно составленной претензией, может рассчитывать на более серьезное отношение продавца, понимающего, что и дальше потребитель будет действовать в строгом соответствии со своими правами, установленными законодательством. Сказанное выше в полной мере относится также к работам и услугам.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором его должностное лицо делает отметку о получении претензии. Таким лицом может быть любой работник соответствующей организации (причем не только в том месте, где Вы у нее купили или заказали то, из-за чего теперь обращаетесь, но в любом месте осуществления ею своей деятельности), готовый удостоверить Вам получение претензии.

Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на Вашей копии, отправьте претензию заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении. Также возможно в присутствии двух очевидцев, которыми могут быть и Ваши родственники или знакомые, оставить претензию любому работнику продавца. Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии очевидцев с их подписями и указанием их адресов и паспортных данных. При этом надо учитывать, что очевидцы могут быть впоследствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта передачи (вручения) претензии.

Храните второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться Вам, если придется обращаться в суд, как доказательство нежелания нарушителя Ваших прав добровольно удовлетворить Ваши требования.

Продавец или исполнитель могут поменять место своей дислокации, в результате там, где Вы приобрели товар или заказали услугу, Вы обнаружите закрытую дверь или другую вывеску. Не стоит отчаиваться. Сведения о зарегистрированных юридических лицах и индивидуальных предпринимателях Вам обязаны предоставить в регистрирующем органе, которым является соответствующая инспекция Федеральной налоговой службы. Сохранившиеся кассовые и товарные чеки в таком случае окажутся хорошим подспорьем.

Если нарушивший Ваши права индивидуальный предприниматель к моменту предъявления Вами претензии прекратил осуществление предпринимательской деятельности, это не освобождает его от ответственности, так что разыщите его и подавайте претензию. Иная ситуация с юридическими лицами. Если юридическое лицо ликвидировано и у него отсутствует правопреемник, то во многих случаях можно выбрать другого адресата претензии, к которому в соответствии с Законом потребитель может предъявить требование - например, изготовителя или импортера, если не удалось предъявить претензию продавцу. Если же оно не ликвидировано, но фактически прекратило свою деятельность, посылайте претензию на ее юридический адрес почтой с уведомлением о вручении и следите за его судьбой: в процессе его ликвидации, даже путем банкротства, назначенный судом управляющий должен ответить на Вашу

претензию. Если он ее отклонит, Вы вправе обязать его удовлетворить Ваши требования по суду, а признанная претензия сулит Вам возмещение какой-то части причиненного Вам вреда в процессе ликвидации Вашего должника.

Со дня получения адресатом Вашей претензии начинается отсчет срока ее рассмотрения, установленного законом (этот срок зависит от того, какое именно требование Вы предъявили – см. статьи 31, 30, 22, 21, 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Нарушитель Ваших прав должен будет выплатить Вам неустойку: в случае претензии к товару - в размере %1 его цены за каждый день превышения этого срока, в случае работ или услуг – в размере %3 их цены за каждый день (час, если срок определен в часах). Закон также предусматривает наложение судом на нарушителя штрафа в пользу потребителя, за отказ от добровольного удовлетворения его законного требования в размере половины присужденной потребителю судом суммы.

Получив претензию, ее адресат должен, прежде всего, убедиться, что в соответствии с Законом он несет ответственность перед Вами в связи с данным товаром, работой или услугой. Для этого он проверит документы, свидетельствующие о наличии договорных отношений между вами по поводу этого товара, работы или услуги, которые Вы прикладываете к претензии (лучше приложить их копии, но быть готовым предъявить для обзора оригиналы).

После этого он должен непосредственно убедиться в наличии тех недостатков, на которые Вы ссылаетесь в своей претензии. Если они не видны непосредственно (например, наружное механическое повреждение), а требуют для своего выявления выполнения определенных действий (включения, настройки на определенный режим и т.п.), которые могут быть выполнены при Вас, он должен провести такую проверку, а если это невозможно технически – принять у Вас вместе с претензией данный товар, либо прислать своего представителя для проверки в месте нахождения товара или для перевозки его за свой счет туда, где такая проверка может быть осуществлена, и провести проверку его качества в необходимых для этого условиях. В этом случае он обязан известить Вас о времени и месте проведения такой проверки, поскольку Закон дает Вам право участвовать в ней. Это нужно, чтобы Вы смогли дать необходимые для выявления недостатка пояснения и вместе с адресатом претензии убедились в его наличии или, наоборот, отсутствии. Последнее иногда случается, например, в связи с Вашими неправильными действиями при эксплуатации этого объекта, причиной которых нередко оказывается неполнота или недостоверность предоставленной потребителю инструкции по эксплуатации, что тоже является нарушением права потребителя, но уже иного.

После подтверждения указанных Вами в претензии недостатков у ее адресата может возникнуть сомнение в их причинах. При всем многообразии причин недостатков их можно разделить на два типа: причины, возникшие до передачи Вам данного товара, производственный брак, порча при хранении или транспортировке (производственные причины), и причины, возникшие после этого момента - неправильная эксплуатация, хранение или транспортировка потребителем либо действие непреодолимой силы (потребительские причины). Адресат претензии несет ответственность только за недостатки первого типа, поэтому при наличии хоть каких-то сомнений он оспорит

Вашу претензию. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков товара, он обязан за свой счет и в предусмотренные для удовлетворения соответствующего требования потребителя сроки, провести экспертизу, обеспечив потребителю возможность присутствовать при ее проведении лично или через своего представителя (которым может быть, например, эксперт-профессионал). Если результаты экспертизы окажутся в пользу продавца или изготовителя товара, потребитель обязан будет возместить ему расходы по ее проведению, включая расходы на хранение и транспортировку товара. Однако потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Подобной нормы об обязанности исполнителя провести экспертизу причин выявленных недостатков работы или услуги в Законе РФ «О защите прав потребителей» нет, однако согласно п.5 ст. 720 ГК РФ при возникновении между заказчиком и подрядчиком спора по поводу недостатков выполненной работы или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет подрядчик, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений подрядчиком договора подряда или причинной связи между действиями подрядчика и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну.

Что же касается товара, то хотя Закон, предоставляя Вам право участвовать в проверке его качества и присутствовать при его экспертизе, тем самым обязывает того, кому Вы адресуете претензию о выявленных недостатках, обеспечить реализацию Вами этого права, советуем, во избежание недоразумений, прямо высказать в тексте претензии такое свое намерение и попросить проинформировать Вас о месте и времени проведения проверки качества (если она не осуществляется в момент передачи Вами некачественного товара) и экспертизы с указанием лиц, которые будут их проводить.

Обратите внимание на то, что продавец не обязан Вам письменно отвечать. Согласно Закону он должен в установленный срок удовлетворить Ваше требование или отказать Вам. При этом под отказом понимаются не только письменное или устное извещение Вас об отказе, но и отсутствие какого-либо ответа. Это необходимо учитывать при написании претензии. Если Ваше требование касается денежных выплат (возврата стоимости товара, возмещения вреда, выплаты неустойки или убытков), рекомендуем указать в тексте претензии полные реквизиты Вашего банковского счета, куда адресат, в случае согласия с вашими требованиями, сможет перечислить денежные средства. Если требование касается вещи или предмета, то укажите наименование и местонахождение вещи.

Если Ваша претензия не удовлетворена, еще раз оцените правомерность своих требований, если есть сомнения - посоветуйтесь с юристом общественного объединения потребителей, государственного органа по защите прав потребителей. Убедившись в своей правоте, обращайтесь в суд. Вы можете обратиться в суд самостоятельно (при необходимости юристы общественных объединений окажут вам помощь в составлении искового заявления) или, попросить обратиться в суд с иском в защиту Ваших прав.

Директору Фирменного магазина «585»
г. Смоленск, ул. _____

от Иванова Сергея Ивановича

проживающего по адресу:

г. Смоленск, ул. Рыленкова, д. кв.

моб.тел.

ПРЕТЕНЗИЯ

11 февраля 2018 года мной, Ивановым С.И., было приобретено в Вашем магазине (Продавец) золотое кольцо 585 пробы, весом 2,73 гр, размер 17,5, с драгоценными камнями, артикул: R97-MR 11996-BR по цене 27 103 (двадцать семь тысяч сто три) рубля 44 коп., что подтверждается товарным и кассовым чеками об оплате банковской картой.

Гарантийный срок на проданное мне кольцо (товар) установлен в течение 6 (шести) месяцев с момента продажи, т.е. с 11 февраля 2018 года.

При надевании кольца моей подругой 10 марта 2018 года обнаружилось, что в кольце отсутствует один камень черного цвета.

После чего 11 марта мы обратились к Продавцу с претензией на кольцо ненадлежащего качества. По просьбе менеджера нами была заполнена стандартная форма заявления с требованием устранить недостаток товара за счет исполнителя (произвести гарантийный ремонт ювелирного изделия).

21 марта мне (нам) вернули восстановленное кольцо. Однако, 30 марта обнаружилось, что из кольца выпало уже два других камня черного цвета.

Таким образом, я считаю, что мне было продано ювелирное изделие ненадлежащего качества со скрытыми дефектами и, в соответствии со ст.ст.18,22 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон), требую возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения всех причиненных убытков в течение 10 дней с момента вручения претензии Продавцу товара.

На основании изложенного, а также Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», -

ПРОШУ:

Принять по акту проданное мне золотое кольцо с драгоценными камнями ненадлежащего качества. От любых ремонтно-восстановительных работ отказываюсь.

Дата

ФИО /подпись/

ООО «ТЕЯ»
г. Смоленск, ул. Седова, д.13
Иванова Ивана Ивановича
г. Смоленск, ул., д. ..., кв.....
тел. 12345...

ПРЕТЕНЗИЯ

11 марта 2018 года в Вашей организации мною был приобретен диван «Сабрина» стоимостью 30000 рублей, что подтверждается товарным чеком. 11 марта 2018 года товар был мне доставлен.

Приобретенный мною диван надлежащего качества, но я не могу использовать его по назначению, т.к. является очень большим для моей комнаты и не подходит по габаритам.

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан непродовольственный товар надлежащего качества, вправе обменять этот товар на аналогичный у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чеки, либо иной документ, подтверждающий оплату. Отсутствие документов, подтверждающих покупку, не лишает потребителя возможности сослаться на свидетельские показания.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.

«13» марта 2018 г. я обратилась по поводу обмена товара, однако не удалось подобрать товар нужного размера.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору:

- а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;
- б) обменять товар на аналогичный при первом поступлении его в продажу.

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

На основании изложенного, согласно ст. 25 вышеназванного Закона прошу произвести возврат денежных средств в размере 30000 рублей.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать выплаты процентов за неправомерное удержание денежных средств на сумму этих средств, возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. 395 ГК РФ, ст. 13- 15 Закона РФ "О защите прав потребителей»).

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата _____

Подпись _____

Директору ООО «Ручеек»
От Иванова Ивана Ивановича,
проживающего по адресу: г. Смоленск, ул. Соболева, д. , кв. ..
моб. тел.

ПРЕТЕНЗИЯ

13 декабря 2017 я заключила с Вами договор купли-продажи № _____ кухонного гарнитура стоимостью 50 000 руб. В срок, указанный в договоре, кухонный гарнитур мне передан не был. Со своей стороны обязательства по договору я исполнила, оплатив товар в полном объеме в сроки и в размере, которые установлены Договором.

В соответствии с п.2 ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать, в том числе, возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. Это требование подлежит удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня его предъявления (п.4 ст.23.1 указанного закона).

В соответствии с п.3 ст.23.1 указанного закона, 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 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.

Обращаю Ваше внимание, что согласно ст.16 указанного закона п. 6.5 Договора о размере неустойки в 0,1 % является недействительным, поскольку ущемляет права потребителя по сравнению с правилом, установленным п.3 ст.23.1 указанного закона.

В соответствии с п.4 Договора кухонный гарнитур должен был быть передан мне не позднее 13 января 2018 г., однако по состоянию на сегодняшнее число (1 февраля 2018 г.) товар мне не доставлен.

В связи с выше изложенным я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую в 10-дневный срок со дня предъявления настоящей претензии вернуть сумму предварительной оплаты товара, не переданного продавцом, а также уплатить неустойку за нарушение срока исполнения Вами обязательств по договору в размере 0,5 % от цены заказа за день просрочки, но не более цены заказа, что составляет $50\ 000\ \text{руб.} \times 0,005 = 250$ рублей за каждый день, начиная с 14 января 2018 г. по день фактического исполнения Вами своего обязательства.

Также напоминаю Вам, что в соответствии с пп. 5, 6 ст. 13 указанного закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению продавцом в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложения:

Копия договора

Копия квитанции об оплате договора

подпись _____

дата _____

Директору ООО «Одуванчик»
от Иванова Ивана Ивановича,
проживающего по адресу: г. Смоленск, ул. Кирова, д., кв.
моб. тел.

ПРЕТЕНЗИЯ

02 февраля 2018 г. я приобрел в Вашем магазине телевизор _____, серийный номер _____, стоимостью _____ руб., что подтверждается кассовым чеком и гарантийным талоном (если иными документами, укажите, какими). На телевизор установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

В течение гарантийного срока в телевизоре выявился недостаток, вследствие которого произошло самовозгорание телевизора, повлекшее возникновение пожара в квартире. Данные обстоятельства подтверждаются _____ (документы МЧС).

В результате пожара мне причинен ущерб, который складывается из стоимости утраченного при пожаре телевизора и _____. Сумма ущерба составляет _____ руб., что подтверждается прилагаемыми документами (указать, какие документы подтверждают сумму ущерба).

На основании ст. 1095 ГК РФ, ст. ст. 14, 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую расторгнуть договор купли-продажи телевизора, в десятидневный срок вернуть мне уплаченную за него сумму _____ руб. и возместить вред, причиненный вследствие недостатков товара, в сумме _____ руб.

Приложения:

Копии кассового и/или товарного чека,

Копия заключения органа МЧС о причине пожара в квартире,

Копия акта оценки ущерба имуществу, причиненного пожаром в квартире.

подпись _____

дата _____

Директору ООО « _____ »

ФИО

от Иванова Ивана Ивановича

проживающего по адресу:

г. Смоленск, ул. _____, д. ..., кв. ...

тел. 12345...

ПРЕТЕНЗИЯ

медицинский прибор оказался противопоказан потребителю

Мною 10 марта 2018 г. в Вашем магазине был куплен медицинский магнитотерапевтический прибор _____ (укажите модель). При покупке я ориентировался на рекламные буклеты, в которых обстоятельно расписывались достоинства и функциональные возможности этих приборов. Дома, распаковав коробку с прибором, я не нашел в ней инструкции по его использованию, пришлось ехать за ней к продавцу. Получив инструкцию, обнаружил, что в числе противопоказаний значится «выраженная гипотония», а я хронический гипотоник. Получается, что прибором пользоваться не могу.

Ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает, что продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Такая информация, в том числе содержащая правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, мне не была своевременно предоставлена. Ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей», предусмотрена ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за не предоставление потребителю возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге). Если договор заключен, потребитель в таком случае вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При этом требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предоставления соответствующего требования.

На основании вышеуказанных статей Закона РФ «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую в 10-дневный срок вернуть уплаченную за товар сумму _____ руб.

Приложения:

1. Копия товарного и кассового чека

Дата _____ ФИО/подпись/

Директору ООО « »

_____ (местонахождение)

Иванова И.И.

проживающего по адресу:

г.Смоленск, д...., кв...

тел.12345...

ПРЕТЕНЗИЯ

о замене приобретенного товара ненадлежащего качества
в период распродажи на товар надлежащего качества (при отсутствии
квитанции об оплате)

Пункт 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

23 января 2018 года в Вашем магазине, расположенном по адресу: г. Смоленск, ул...., д.., я приобрел блендер фирмы Braun модель «4200 MQ 9037X, стоимостью с учетом 25% скидки (в связи с сезонной распродажей товаров) 4725 (четыре тысячи семьсот двадцать пять) рублей. На указанный блендер была предоставлена гарантия сроком три месяца. Спустя неделю, блендер перестал включаться.

Кассовый чек на указанный блендер у меня не сохранился. Подтверждением того, что блендер был приобретен в данном магазине служит штамп магазина, проставленный на гарантийном талоне.

С учетом вышеизложенного и на основании ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» считаю, что мне продали товар ненадлежащего качества. В связи с чем прошу заменить его на аналогичный товар надлежащего качества в установленный законом срок.

В противном случае буду вынужден обратиться в суд за защитой своих законных прав и интересов с возложением на вас всех понесенных мной расходов и компенсаций морального вреда.

Дата

ФИО /подпись/

Директору ООО « »

(местонахождение)

Иванова И.И.

проживающего по адресу:

г.Смоленск, д...., кв...
тел.12345...

ПРЕТЕНЗИЯ

в случае отказа от приобретенного неподходящего товара

(при наличии квитанции об оплате)

27 марта 2018 года я приобрел в Вашем магазине внутренний модем для компьютера (производитель D-Link серийный номер 6830434 GHY) стоимостью 2300 (две тысячи триста) рублей. Однако при установке на мой компьютер модем оказался не подходящим для данного компьютера, вследствие чего модем не работает, возможность соединения с его помощью с другими компьютерами и глобальной сетью Интернет отсутствует.

В соответствии с п.2 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

В Вашем магазине подходящий для меня товар отсутствует, поэтому прошу вернуть уплаченную за модем сумму в размере 2300 (две тысячи триста) рублей.

Кассовый чек, подтверждающий покупку модема, прилагаю.

Дата

ФИО/подпись/

Директору ООО «Ромашка»
Петрову С.В.
г. Смоленск, ул. _____
Ивановой Анны Ивановны
проживающей по адресу: г. Смоленск, ул..., д..., кв...
тел. 12345...

ПРЕТЕНЗИЯ

на возврат обуви после окончания гарантии

1 марта 2017 г. в магазине «Ромашка», я купила демисезонные ботинки из натуральной кожи красного цвета (артикул...), стоимостью 10 000 (десять тысяч) рублей (название изделия, его артикул и стоимость вы найдете в чеке и на коробке с обувью).

Через 1 год (укажите ваш срок, в пределах 2-х лет) после покупки в товаре были обнаружены недостатки: нависание и оседание задника над каблуком, бугры по верху обуви, плохое соединение швов, неустойчивость покрытия кожи (укажите дефекты вашей обуви).

Вследствие этих недостатков обувь непригодна к эксплуатации. Согласно результатам экспертизы данные недостатки носят производственный характер. На основании ст.ст. 18, 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в течение 2-х лет со дня покупки, при обнаружении в товаре недостатков вправе требовать возврата уплаченных за товар денежных средств, если докажет, что недостатки возникли вследствие произведенных причин.

Производственные причины недостатков доказаны результатами экспертизы.

Проведение экспертизы и составление заключения оплачены мною из личных средств в размере 5 000 (пять тысяч) рублей. Данная сумма в соответствии с положениями ст. 15 ГК РФ является для меня убытками.

Ввиду вышеизложенного требую:

- в соответствии со ст.ст. 18, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» в течение 10 дней вернуть уплаченные за товар денежные средства в размере (десять тысяч) рублей.
- в соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» возместить в течение 10 дней убытки в размере (пять тысяч) рублей.

При отказе в удовлетворении заявленных мной требований я буду вынуждена обратиться в суд.

К претензии прилагаю:

1. Копия заключения экспертной проверки качества товара - 1 экз.
2. Копия чека - 1 экз.

Дата

ФИО /подпись/

Директору ООО « _____ »

ФИО

от Иванова Ивана Ивановича

проживающего по адресу:

г. Смоленск, ул..., д...

тел.12345...

ЗАЯВЛЕНИЕ

12 марта 2018 г я приобрел в Вашем интернет-магазине нетбук _____ (укажите марку, модель). Покупка была осуществлена методом дистанционной продажи. Данный нетбук был мною выбран на основании информации на сайте. Мною был сделан заказ по телефону и в этот же день товар был доставлен курьером по указанному адресу.

Нетбук и доставка были оплачены в полном объеме в размере _____ руб. - стоимость нетбука и _____ руб. - стоимость доставки, всего _____ руб.

В соответствии с п.4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Информация в письменной форме о сроках возврата в момент доставки нетбука мне не была предоставлена. Таким образом, право на возврат товара у меня сохраняется в течение 3 месяцев с момента передачи товара. На сегодня со дня передачи нетбука прошло 10 дней, его товарный вид и потребительские свойства сохранены.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

На основании ст.26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и прошу вернуть мне уплаченную сумму за товар надлежащего качества в размере _____ руб., вычтя из нее расходы продавца на доставку от покупателя возвращенного товара в размере _____ руб., всего _____ руб.

Уплаченную сумму прошу вернуть в отведенный п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок 10 дней наличными или перечислить на мой счет № _____ в банке _____ (укажите реквизиты счета).

Приложения:

1. Копия товарного и кассового чеков

Дата

ФИО /подпись/

Директору ООО « »

(местонахождение)

Иванова И.И.

проживающего по адресу:

г.Смоленск, д..., кв...

тел.12345...

ПРЕТЕНЗИЯ

о расторжении договора купли-продажи автомобиля

1 февраля 2018 года, я купил в вашем автосалоне автомобиль Форд Фокус (цвет черный, государственный номер У 672 HE 67 RUS, номер двигателя 48765348, номер кузова 8475389753, номер шасси 8747) по договору № 43 (копия договора прилагается).

В соответствии со ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар надлежащего качества, однако это требование Закона было грубо нарушено. Уже в первые дни после покупки стали выявляться недостатки автомобиля, а именно: при езде на автомобиле явно заметен люфт передних колес в правую сторону, запуск двигателя происходит не сразу, а по прошествии нескольких попыток его запустить; были обнаружены неисправность и необходимость замены стартера и коробки переключения передач.

Указанные недостатки и необходимость замены агрегатов подтверждены документами технического центра. С 5 марта 2018 г. автомобиль находится в техцентре, но замена необходимых агрегатов до сих пор не произведена.

В связи с этим я был вынужден арендовать другой автомобиль. Так как недостатки автомобиля до сих пор не устранены, в соответствии со ст.ст. 4,13,18,20,22,23 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРОШУ:

1. Расторгнуть договор купли-продажи и вернуть мне стоимость автомобиля в размере 550 000 (пятьсот пятьдесят тысяч) рублей;
2. Возместить мне убытки, причиненные продажей некачественного автомобиля, в размере 20 000 (двадцать тысяч) рублей;

При неисполнении указанных требований, я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашей организации компенсацию морального вреда, а также 50% суммы иска в доход государства.

Приложения:

1. Копия договора купли-продажи автомобиля.
2. Копия квитанции об оплате автомобиля.
3. Копия документов техцентра о неисправностях автомобиля.
4. Копия договора аренды другого транспортного средства.

Дата

ФИО /подпись/

Руководителю _____

(наименование авиакомпании
или авиаотряда, адрес)

от _____
(Ф.И.О., адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

"__" "__" _____ г. мной, _____, в магазине
"_____" по адресу: _____,
была приобретена посудомоечная машина _____ за _____ рублей.
Дополнительно была оплачена доставка в размере _____ рублей.

Гарантийный срок, установленный изготовителем - фирмой "_____", составляет два года, что указано в гарантийном талоне, выданном при покупке, и, соответственно, истекает "__" "__" _____ г.

"__" "__" _____ г. посудомоечная машина сломалась. Я обратилась в авторизованный сервисный центр. По гарантии был заменен циркуляционный насос. Однако "__" "__" _____ г. машина вновь вышла из строя. Я снова обратилась в авторизованный сервисный центр, где определили, что опять сломался циркуляционный насос. В связи с тем, что на складе не было комплектующих, замена насоса произведена не была. Эксплуатация посудомоечной машины в данный момент невозможна.

Таким образом, в посудомоечной машине выявился существенный недостаток, а именно, недостаток, проявляющийся неоднократно или проявляющийся вновь после его устранения.

Пунктом 1 статьи 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" №.2300-1 от 07.02.1992г. предусмотрено, что потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе потребовать расторжения договора купли-продажи. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В пункте 2 статьи 18 Закона установлено, что указанное требование предъявляется потребителем продавцу.

В соответствии с п. 4 ст. 24 Закона при расторжении договора купли-продажи потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. ст. 18, 24 Закона РФ "О защите прав потребителей" требую:

1. Расторгнуть со мной договор купли-продажи и вернуть мне сумму в размере _____ рублей (стоимость посудомоечной машины) и _____ рублей (стоимость доставки), т.е. всего _____ (_____) рублей.

2. Возместить разницу между ценой приобретенной мной машины и ценой такой же посудомоечной машины на день удовлетворения моих требований, а в случае отсутствия такой же модели в продаже – ценой аналогичной модели.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я вынуждена буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

Дата

ФИО /подпись/

Руководителю _____
(наименование организации)

(адрес и ее местонахождение)

от _____,
(Ф.И.О.)

проживающего по адресу: _____

контактный тел. _____

ПРЕТЕНЗИЯ

" ____ " _____ г. я купил в Вашем магазине
_____ по цене _____ рублей, что
(указать, какой товар)

подтверждается кассовым чеком и отметкой на гарантийном талоне (техническом паспорте и пр.).

Ваша организация (магазин) гарантировала качество товара в течение _____ срока со дня продажи.

Однако в процессе эксплуатации _____ по истечении (наименование товара) _____ со дня покупки был обнаружен недостаток -

(описать неисправности) _____, который не может быть устранен в гарантийной мастерской.

Поскольку дефекты товара были обнаружены в период гарантийного срока, прошу произвести замену товара ненадлежащего качества на аналогичный товар надлежащего качества в установленный законом срок.

О принятом решении прошу сообщить мне письменно, выдав ответ на руки.

В случае неудовлетворения моих требований о замене товара на товар аналогичной марки (в соответствии с п. 1 ст. 18, п. 1 ст. 21 Закона РФ "О защите прав потребителей") я вынужден буду обратиться в суд с иском о принудительном исполнении моих законных требований, возмещении убытков, причиненных продажей некачественного товара, уплате неустойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки исполнения моего требования, а также взыскании морального вреда.

Приложение:

1. Кассовый чек.
2. Гарантийный талон.
3. Справка (акт) гарантийной мастерской о невозможности исправления выявленных недостатков товара.

Дата

Подпись

Директору магазина _____
(наименование и

_____)
юридический адрес продавца)

от _____,
(ф.и.о.)

проживающего по адресу: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

"__" _____ г. в Вашем магазине я купил _____
(наименование

_____ стоимостью _____

товара, марка)

рублей. Через _____ после покупки в течение гарантийного срока
_____ вышел из строя.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" я требую замены
неисправного _____ на новый качественный немедленно или, если
аналогичной марки товара нет в продаже, в течение месяца.

Если Вы мне откажете в моем законном требовании, я оставляю за собой право
обратиться в суд с исковым заявлением о принудительной замене _____,
о взыскании неустойки за просрочку доставки мне нового _____
в размере ____% за каждый день просрочки, а также о взыскании морального вреда,
причиненного мне вашими незаконными действиями.

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в установленный
срок.

"__" _____ г.

(подпись)

Директору обособленного подразделения

ООО «ДНС- Курск»

214018 г. Смоленск, пр-т Гагарина, д.22

Иванова Ивана Ивановича

проживающего по адресу: г. Смоленск

Претензия

Мной, Ивановым И.И., 22 января 2018 года в магазине «ДНС-Курск» по адресу: г. Смоленск, пр-т Гагарина, д. 22, был заключен договор купли-продажи на приобретение Смартфона Samsung SM-J730F Galaxy J7 5.5 Black 16 Gb за 17 999 (семнадцать тысяч девятьсот девяносто девять) рублей и кредитный договор №67005282242 от 22.01.2018г. с ООО «Русфинанс Банк».

Дополнительно была оплачена страховка на товар Смартфон Samsung SM-J730F Galaxy J7 5.5 Black 16 Gb в размере 2 790 (две тысячи семьсот девяносто). Полная сумма, подлежащая выплате по кредиту, составляет 20 124 88 (двадцать тысяч сто двадцать четыре) рубля 88 копеек.

Гарантийный срок, установленный фирмой-изготовителем составляет 12 месяцев.

В процессе эксплуатации 29 января 2018 года, мной был обнаружен следующий дефект: в верхнем левом углу экрана образовалось фиолетовое пятно. В этот же день, я обратилась в магазин с требованием о замене на товар этой же марки (модели), однако консультантом магазина было предложено обратиться в сервисный центр ДНС, находящийся по адресу: 214000, г. Смоленск, ул. 25 Сентября, д.35-а.

В указанный день, телефон был передан в сервисный центр (заказ-нарядом № СлЦ-001045 от 29.01.2018г.). При принятии телефона специалистом сервисного центра было описано внешнее состояние телефона - телефон б/у, потертости. Специалист сервисного центра пояснил, что телефон вскрываться не будет и будет проведена диагностика. При передаче товара мной был сфотографирован имеющийся дефект.

Согласно заключения акта технического состояния № SSP126024 от 07.02.18. в процессе тестирования/осмотра обнаружено механическое повреждение в области дисплейного модуля. Механическое повреждение является нарушением Условий гарантийного обслуживания и правил эксплуатации. СЦ отказывает в предоставлении услуг по гарантийному обслуживанию.

Мне было предложено забрать телефон. В присутствии специалиста сервисного центра, я попыталась включить телефон, однако телефон не включался (экран не загорался) и вибрировал. Забирать товар я отказалась.

В соответствии ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

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

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- 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. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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.

ПРОШУ:

1. Расторгнуть договор купли-продажи телефона Приложение № В-01878878 от 22.01.2018 г., смартфон Samsung SM-J730F Galaxy J7 5.5 Black 16 Gb.

2. Расторгнуть договор страхования, заключенный между мной и АО «АльфаСтрахование» страхование.

3. Перечислить на банковский счет № счета 4080000000000000000 открытый в ООО «Русфинанс Банк» в рамках кредитного договора 20 124 88 (двадцать тысяч сто двадцать четыре) рубля 88 копеек.

Ответ прошу направить в письменной форме по адресу: 214000, г. Смоленск,
_____ в установленный законом срок.

В случае отказа, буду вынужден обратиться в суд с требованием о расторжении договора, взыскании денежных средств, неустойки, убытков, морального вреда и штрафа.

Дата

Иванов И.И. / подпись /

Директору ООО «Ромашка»

от Ивановой И.И.

проживающей по адресу: г. Смоленск, ул..., д....
тел. 12345...

ПРЕТЕНЗИЯ

о соразмерном уменьшении цены и возврате уплаченной за товар денежной суммы

12 декабря 2017 г. между мной и ООО «Ромашка» был заключен Договор купли-продажи телевизора, стоимостью 13 000 (тринадцать тысяч) рублей.

Вышеуказанный товар оказался с недостатком, который проявился в период гарантийного срока. В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель, обнаруживший в купленном товаре недостаток, вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков товара, либо отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата полученных денежных средств.

Я обратилась к продавцу с просьбой отремонтировать технику. Продавец отказался и направил меня в сервисный центр, где мне также был дан отказ. Вышеперечисленное свидетельствует о нежелании продавца удовлетворять мои законные требования в добровольном порядке. Ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает потребителю право отказаться от договора в связи с обнаружением недостатка в купленном товаре и потребовать возмещения всех причиненных убытков.

Убытки должны быть возмещены в 10-ти дневный срок, за нарушение которого ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлена плата неустойки в размере 1% от цены товара.

Исходя из изложенного, руководствуясь законодательством Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

Незамедлительно вернуть мне уплаченную за товар ненадлежащего качества сумму 13 000 (тринадцать тысяч) рублей, а также разницу между ценой товара на момент приобретения и ценой на момент получения настоящей претензии; при желании продавец может забрать некачественный товар.

Нарушение срока удовлетворения требования потребителя влечет обязанность уплатить неустойку от их выполнения в установленные законом сроки я вынуждена буду обратиться в Комитет по защите прав потребителей и Роспотребнадзор по Смоленской области.

Также мною в судебном порядке будут заявлены требования о возмещении всех причиненных убытков, неустойки за просрочку добровольного удовлетворения требований потребителя, неустойки по ст.395 ГК РФ, о взыскании компенсации морального вреда, штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присуждаемой в пользу потребителя, предусмотренного п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей». Кроме того, с вашей организации может быть взыскана госпошлина и исполнительский сбор.

Приложения:

1. Копия сертификата сервисного обслуживания ООО «Ромашка»;
2. Копия заказа от 12 декабря 2017г.

Дата

ФИО /подпись/

Директору ООО «Спа Лайф»

Д.А. Никулину

от Ивановой Ирины Ивановны

проживающей по адресу:

г. Смоленск, _____

Претензия

об отказе от исполнения договора купли-продажи и
требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы

07 февраля 2017 года в ООО «Спа Лайф» мной был приобретен товар: подушка ортопедическая с наполнителем из микросфер по ТУ 9396-002-89742898-2010 стоимостью 40 000 руб. 00 коп. (Сорок тысяч) рублей, что подтверждается договором купли-продажи №2ПА0207 от 07.02.2017 г.

Приобретая данный товар в целях лечения сосудов и нормализации холестерина (сотрудник ООО «Спа Лайф», который продавал мне вышеуказанный товар заверил меня, что эта подушка, якобы, используется в лечебных целях, а именно ЧИСТИТ СОСУДЫ, и сообщил мне, после 3-5 сеансов давление и холестерин придут в норму, сосуды будут чистыми), я полагала, что информация, доведенная до меня вашим сотрудником действительная и реальная. Однако, впоследствии, посоветовавшись со своим доктором, последний заверил меня, что это обман. Следовательно, данная ортопедическая подушка не отвечает тем целям, на которые я рассчитывала при ее приобретении. Таким образом, покупка произошла по вине вашего сотрудника, который предоставил мне недостоверную информацию о товаре.

В соответствии с п.1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В п. 2 этой же статьи установлено, что должна содержать **в обязательном порядке** такая информация.

В соответствии со ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», я требую:

1. принять у меня товар;
2. расторгнуть договор купли-продажи №2ПА0207 и вернуть уплаченную за товар денежную сумму в размере 40 000 (Сорок тысяч) руб. 00 коп.

В противном случае, я буду вынуждена обратиться в суд за защитой нарушенных прав и в органы полиции по факту мошеннических действий.

Товар я готова вернуть в любое удобное для Вас время, о чем прошу известить меня по телефону или письменно.

Приложение:

Копия договора купли-продажи №2ПА0207 от 07.02.2017 г.

Дата

Иванова И.И. /подпись/

ООО «Эльдорадо-Смоленск»
Смоленский филиал №1
г.Смоленск, ул. Багратиона д.12\13
Иванова Ивана Ивановича,
проживающего по адресу:
г.Смоленск, ул..., д..., кв...

Претензия

25.12.2017 года мной в магазине «Эльдорадо», расположенном г. Смоленск ул. Багратиона д.12/13 были приобретены следующие товары: Стиральная машина «Веко» № модели WME 25080 за 8152 ру.20 коп. и автомагнитола «Яуза» № модели РКД/MP3-173 за 1990 руб. в кредит.

При оформлении кредита работниками магазина мне было поставлено условие, что я могу воспользоваться покупкой вышеназванных товаров в кредит, если оплачу программу дополнительного сервиса на 3 года. Для чего я был обязан оплатить стоимость 2 сертификатов программы дополнительного сервиса: на стиральную машину «Веко» - 1649 руб. (срок действия с 25.12.05 г по 25.12.08 г.) и на автомагнитола «Яуза» - 1199 руб. (срок действия с 25.12.05 г. по 25.12.08 г.). При отказе покупки вышеназванных сертификатов мне было разъяснено, что и купить вышеназванные товары в кредит я не смогу. Я вынужден был оплатить стоимость сертификатов.

В настоящее время ознакомившись более внимательно с условиями сертификата и документами гарантийного обслуживания, я обнаружил, что был намеренно введен в заблуждение работниками магазина. Гарантийный срок на стиральную машину составляет – 24 месяца (т.е. с 25.12.2017 г по 25.12.2019 г.), а на магнитола – 12 месяцев (т.е. с 25.12.17 г. по 25.12.2018 г.).

Фактически я оплатил то бесплатное гарантийное обслуживание, которое было предоставлено мне и так по закону и в соответствии с условиями договора купли-продажи. Я полагаю, что работники магазина умышленно дезинформировали меня, как потребителя, о моих правах и не предоставили мне информацию о бесплатном сервисе, а также агрессивно навязали мне собственные условия.

Действия работников магазина противоречат п.7 ст.5, ст.16 Закона «О защите прав потребителей». Кроме того, я расцениваю их действия как обман потребителей и нарушение иных прав потребителей, ответственность за которые предусмотрены ст.ст.14.7 и 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях.

На основании изложенного, прошу вернуть мне стоимость двух вышеназванных сертификатов на общую сумму – 2848 руб. в течение 10 дней с момента получения претензии.

В противном случае буду вынужден обратиться в суд с иском о взыскании вышеназванной суммы, убытков, морального вреда.

Кроме того, оставляю за собой право обратиться в Смоленское территориальное управление Роспотребнадзора с заявлением о ваших неправомерных действиях.

Дата

Иванов Иван Иванович /подпись/