ОБРАЗЕЦ

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОРЯДОК ВРУЧЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ**  Один экземпляр претензии вручается руководителю (в общий отдел, канцелярию, секретарю) под подпись лица, принявшего документ (с указанием фамилии и должности), с отметкой о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя.  Если это сделать невозможно, один экземпляр направляется в адрес организации заказным письмом с уведомлением о вручении. | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_** |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**на возврат денег за технически сложный товар при нарушении сроков гарантийного ремонта (45 дней**)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года я приобрел в вашем магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (название товара, модель) по цене \_\_\_\_\_ рублей. На товар установлен гарантийный срок \_\_\_\_\_ года. Товар включен в перечень технически сложных товаров.

Если товар был куплен в рассрочку: По условиям договора купли-продажи на товар предоставлена рассрочка сроком до \_\_\_\_\_. На момент подачи претензии в счет оплаты товара мною внесено \_\_\_\_ рублей.

Если товар куплен за счет потребительского кредита: Товар был оплачен за счет кредитных средств. Кредит был предоставлен банком \_\_\_\_\_\_ в сумме \_\_\_\_\_\_ под \_\_% годовых сроком до \_\_\_\_\_\_. Кредит мною погашен \_\_\_.\_\_\_.\_\_\_\_\_, сумма уплаченных процентов за все время пользования кредитом составила \_\_\_\_ рублей.

В результате использования в данном товаре мной были выявлены недостатки — (подробно описать, что не работает). «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года в связи с этими недостатками я сдал вам товар для проведения гарантийного ремонта. Максимально возможный срок ремонта по статье 20 закона «О защите прав потребителей» — 45 дней. То есть вы должны были завершить гарантийный ремонт не позднее «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, однако товар мне до сих пор не возвращен, об окончании ремонта меня не уведомили.

В соответствии со статьей 18 закона РФ «О защите прав потребителей» 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 при нарушении установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара.

Также статьей 22 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено, что требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

При этом часть 1 статьи 23 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что за нарушение данного срока продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.

Если товар был куплен в рассрочку: Согласно пункту 5 статьи 24 закона РФ «О защите прав потребителей» в случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Если товар куплен за счет потребительского кредита: Согласно пункту 5 статьи 24 закона РФ «О защите прав потребителей» в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан возвратить потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

**На основании изложенного,** отказываюсь от договора купли-продажи и **прошу** в течение 10 дней с даты получения вами этой претензии:

– вернуть мне денежные средства, уплаченные за \_\_\_\_\_\_\_, в размере \_\_\_\_\_\_ рублей;

– возместить убытки, причиненные продажей товара ненадлежащего качества в сумме \_\_\_\_\_\_ рублей (например, сумму процентов по кредиту, если товар покупался в кредит, стоимость дополнительной гарантии, программного обеспечения, аксессуаров и комплектующих для данной модели и т. п.);

– дать письменный ответ на претензию при невозможности удовлетворения моих требований.

**Приложение:**

— реквизиты счета для перевода денег (если вы хотите получить деньги по безналу),

— копия чека на покупку,

— копии документов, подтверждающих размер убытков (например, справки, подтверждающие погашение кредита и сумму процентов).

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_