Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование или Ф.И.О.

 предпринимателя-продавца, изготовителя,

 импортера или исполнителя)

 адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. потребителя)

 адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

 о нарушении прав потребителя

 "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ у

 (Ф.И.О. потребителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ был приобретен следующий

(наименование или Ф.И.О. предпринимателя-продавца,

 изготовителя, импортера или исполнителя)

товар (заказаны работы, услуги): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что

 (наименование, индивидуализирующие

 признаки товара, работ, услуг)

подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (договором, кассовым или товарным чеком и т.п.) [<1>](#P128)

 Цена товара (работы, услуги) составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

рублей и была полностью оплачена потребителем, что подтверждается

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 На приобретенный товар (работы, услуги) установлен гарантийный срок

(срок годности) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать, если применимо).

 (период времени)

 "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. в приобретенном товаре (выполненных работах,

оказанных услугах) были обнаружены следующие недостатки:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [<2>](#P131).

 (Вариант: Указанные недостатки являются существенными, что

подтверждается: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [<3>](#P134).)

 (Вариант: На исправление недостатков товара (работы, услуги)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ были понесены расходы

 (Ф.И.О. потребителя)

в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, что подтверждается

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать, если применимо).)

 Кроме того, вследствие продажи товара (выполнения работ, оказания

услуг) ненадлежащего качества \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ причинены

 (Ф.И.О. потребителя)

убытки в виде \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, что подтверждается: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать, если применимо).

 На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 18, 19 (вариант для

работ и услуг: ст. 29) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1

"О защите прав потребителей", ст. 15 Гражданского кодекса Российской

Федерации,

 ПРОШУ (выбрать нужное):

 1. Варианты в случае продажи товара ненадлежащего качества:

 заменить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование, индивидуализирующие признаки товара

 ненадлежащего качества)

на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

 заменить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование, индивидуализирующие признаки товара

 ненадлежащего качества)

на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим

перерасчетом покупной цены;

 соразмерно уменьшить покупную цену \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ до

 (наименование, индивидуализирующие

 признаки товара ненадлежащего качества)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

 незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара или возместить

расходы на их исправление в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

 расторгнуть договор купли-продажи и возвратить уплаченную за товар

сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей [<4>](#P137).

 Варианты в случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной

услуги):

 безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной

услуги);

 соответственно уменьшить цену выполненной работы (оказанной услуги) до

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

 безвозмездно изготовить другую вещь из однородного материала такого же

качества или повторно выполнить работу [<5>](#P140);

 возместить понесенные потребителем расходы по устранению недостатков

выполненной работы (оказанной услуги) своими силами (третьими лицами) в

сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

 расторгнуть договор подряда (возмездного оказания услуг) и возвратить

уплаченную за выполнение работ (оказание услуг) сумму в размере

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

 2. Возместить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ убытки, причиненные в связи с

 (Ф.И.О. потребителя)

недостатками товара (выполнения работ, оказания услуг) в виде

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

 Приложение:

 1. Копия договора купли-продажи, подряда или возмездного оказания услуг

(при наличии).

 2. Копия кассового или товарного чека, иного документа, подтверждающего

оплату товара (при наличии).

 3. Копия гарантийного талона, иного документа об установлении

гарантийного срока или срока годности товара (работы, услуги) (при

наличии).

 4. Доказательства обнаружения недостатков товара (работы, услуги).

 5. Доказательства, подтверждающие, что обнаруженные недостатки являются

существенными (указать, если применимо).

 6. Доказательства понесенных потребителем расходов на устранение своими

силами или третьими лицами недостатков товара (работы, услуги) и их размера

(указать, если применимо).

 7. Доказательства причинения потребителю убытков и их размера (указать,

если применимо).

 8. Доверенность представителя от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_ (если

претензия (требование) подписана представителем потребителя).

 9. Иные доказательства, на которых потребитель основывает свои

требования.

 "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

 Потребитель (представитель):

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О.)

--------------------------------

Информация для сведения:

<1> Исходя из п. 5 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", ст. 493 Гражданского кодекса Российской Федерации отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, чека безналичной оплаты услуг либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания.

При дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара (работ, услуг) осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств) (п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей").

<2> Потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (п. 1 ст. 19 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

В соответствии с п. 3 ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

<3> 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 том числе при обнаружении существенного недостатка товара (абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (абз. 7 п. 1 ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

О существенных недостатках товара (работы, услуги) см. также п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

<4> Все указанные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю (п. 2 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Требования о замене товара на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) и о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом потребитель вправе предъявить изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы (п. 3 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

<5> При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь (абз. 4 п. 1 ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").