Генеральному директору магазина «Наименование магазина»
или Индивидуальному предпринимателю ФИО *(если продавцом является ИП)*
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
От: Имеряк Ивана Спиридоновича
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ (ЗАЯВЛЕНИЕ)
об отказе от исполнения договора купли-продажи и требование
о возврате уплаченной за некачественный товар денежной суммы**

Мною, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), в Вашем магазине «Наименование магазина» «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года, расположенном по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, был приобретен товар - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ фирмы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (модель N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, серийный номер N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).
Приобретение товара подтверждается товарным (кассовым) чеком № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.

I.   «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(здесь описываете, что непосредственно произошло с купленным товаром, какая поломка или какие недостатки выявлены у товара и когда)*.
Таким образом, при эксплуатации товара (в период гарантии) выявился недостаток вышеуказанного изделия.
Необходимо отметить, что со своей стороны я соблюдал(а) все правила эксплуатации, установленные по пользованию товаром. В свою очередь, как следует из пункта 5 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК) "**добросовестность** участников гражданских правоотношений и **разумность** их действий **предполагаются**". Тем самым, мои добросовестность и разумность действий по соблюдению правил эксплуатации товара подразумеваются.

II.  На основании статьи 503 ГК покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
Правила, предусмотренные статьей 503 ГК, применяются, если законами о защите прав потребителей не установлено иное (пункт 6 статьи 503 ГК).
Как следует из пункта 3 статьи 492 ГК "к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным настоящим Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними".

III. Преамбула Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - "Закон") гласит, что "**недостаток товара** (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию".
В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона "потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе...отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы".
Пункт 2 статьи 18 Закона определяет, что "требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю".
Согласно пункту 1 статьи 19 Закона "потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу...в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем.
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".

IV. Согласно абзацу третьему пункта 5 статьи 18 Закона "в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер **обязаны провести экспертизу товара за свой счет**. Экспертиза товара проводится **в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя**".
При этом на основании статьи 22 Закона "требования потребителя о...возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования**.
Необходимо учесть, что согласно статье 23 Закона "за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков...продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара".

Тем самым, принимая во внимание изложенные выше нормативные предписания действующего законодательства о защите прав потребителей, учитывая предписания статей 309, 310, 450, 452 и 503 ГК, а также приведенные обстоятельства,

**ПРОШУ ВАС:**

1. Принять у меня \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  - товар ненадлежащего качества, имеющего недостаток.
2. Возвратить мне уплаченную за товар сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (сумма прописью), учитывая предписания пункта 4 статьи 24 Закона.
3. Рассмотреть данное письменное обращение и удовлетворить заявленные в нем требования в течение 10(десяти) дней.

**Внимание!** В случае отказа в удовлетворении моих законных требований в установленный для этого срок я, к сожалению, буду вынужден(а) обратиться за защитой своих прав в судебные инстанции с отнесением всех судебных издержек на ваш счет. Обращаю внимание, что в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона "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**".
Кроме того, в подобной ситуации также оставляю за собой право на предъявление требования о компенсации причиненного мне морального вреда в соответствии с предписаниями статьи 15 Закона.
Таким образом, в случае отказа в добровольном удовлетворении моих законных требований Ваша организация/ Вы, как индивидуальный предприниматель *(указываете, если продавцом является ИП)*, наряду с обязанностью выполнения этих требований, понесете дополнительные и незапланированные расходы (включая оплату судебных издержек).

В этой связи, выражаю надежду на то, что мои требования будут удовлетворены во внесудебном порядке и в установленный законодательством срок.

Приложение: товарный (кассовый) чек.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года
Фамилия и инициалы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)

**Отметка о принятии документа** *(при передаче претензии лично)*:
Настоящую Претензию (заявление) на \_\_\_ лист\_\_\_ принял(а) «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
занимающий(ая) должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
Обязуюсь передать настоящую Претензию (заявление) лицам, уполномоченным на ее рассмотрение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)

*Нижеуказанный текст вы можете удалить из претензии, если не желаете размещать подобное условие.*
В случае отказа принять настоящую претензию или поставить отметку о её принятии данный факт будет зафиксирован с привлечением свидетелей:
Магазин в лице его работника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отказался принять настоящую претензию.
Идентичный экземпляр данной претензии передан «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. названному выше работнику магазина (оставлен на кассе).
Свидетели данного факта (ФИО полностью, паспортные данные) являются:
1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)
Паспорт:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Паспорт выдан «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)
Паспорт:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Паспорт выдан «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_