Образец претензии на возврат технически сложного товара

 Наименование, адрес организации-продавца  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., адрес, контактный телефон потребителя  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_  года я приобрел(а) у Вас \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*наименование товара*) стоимостью \_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается \_\_\_\_ (*кассовый, товарный чек, квитанции, накладные*).  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года в процессе эксплуатации товара в нем обнаружились следующие дефекты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*описание*).

В соответствии со **ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»** 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.  
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 (п.5 ст.18 Закона).  
**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.

**Перечень технически сложных товаров** утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».  
В этот Перечень входят:  
1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)  
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования  
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)  
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу  
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)  
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями  
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины  
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления  
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления  
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления  
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления  
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

*СИТУАЦИЯ №1. Недостаток в технически сложном товаре выявлен в течение 15 дней с момента покупки.*

**На основании вышеизложенного, а также в связи с тем, что с момента покупки не истекло 15 дней, требую в течение 10 каоеднарных дней (ст. 22 Закона):**

1. Возвратить уплаченную за товар денежную сумму в размере \_\_\_\_\_ рублей.

2. В случае выявления необходимости в проведении проверки качества и/или экспертизы, прошу Вас уведомить меня о дате, месте и времени ее проведения, наименовании независимой экспертной организации с целью обеспечения моего присутствия. Товар для проведении проверки качества/экспертизы будет предоставлен мною лично.

*СИТУАЦИЯ №2. Недостаток обнаружен по истечении 15 дней и является существенным (либо имется другие вышеуказанные основания для возврата товара).*

ВАРИАНТ №1. В соответствии с преамбулой к  Закону РФ «О защите прав потребителей» **существенный недостаток товара** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В приобретенном технически сложном товаре **имеется существенный недостаток**, поскольку он \_\_\_\_\_ (*указать причину: выявляется неоднократно / неустранимый / выявляется после устранения и др.*).

ВАРИАНТ №2. "\_\_"\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года товар был принят на гарантийный ремонт. Срок усранения недостатка составил \_\_\_\_\_ дней. Однако по истечении указанного срока недостаток в товаре так и не был устранен.

ВАРИАНТ №3. Гарантийный срок на товар составил \_\_\_ лет. На протяжении этого времени в товаре устранялись различные недостатки, что подтверждается \_\_\_\_ (*приложить копии квитанций сервисного центра*). Вследствие нахождения товара на ремонте я не мог им ползоваться в совокупности \_\_\_\_ дней (*указать количество дней, но не менее 31 дня*).

Согласно п.5 **ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»** продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.  
В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.  
В случае возникновения спора о причинах возникновения недостатка, прошу Вас провести проверку качества и/или экспертизу товара, уведомив меня о дате, месте и времени ее проведения, с целью обеспечения моего присутствия.

**В связи с вышеизложенным, требую в течение 10 календарных дней с момента получения настоящей претензии (ст. 22 Закона):**

1. Возвратить уплаченную за товар денежную сумму в размере \_\_\_\_\_ рублей.

2. В случае выявления необходимости в проведении проверки качества и/или экспертизы, прошу Вас уведомить меня о дате, месте и времени ее проведения, наименовани независимой экспертной организации с целью обеспечения моего присутствия. Товар для проведении проверки качества/экспертизы будет предоставлен мною лично.

В случае отказа в удовлетворении моих требований я буду вынужден(а) обратиться с жалобой в Роспотребнадзор с целью проведения проверки соблюдения \_\_\_\_\_\_ (*наименование продавца*) законодательства о защите прав потребителей, а также в суд за защитой своих интересов, где кроме вышеназванных требований будут выдвинуты иные, в том числе о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя, компенсации морального вреда, возмещения расходов на оплату услуг представителя и иных судебных издержек.  
Кроме того, судом будет взыскан с Вас штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя в порядке ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».  
Прошу рассмотреть мою претензию в добровольном порядке.

Дата:  
Подпись:

РАСПИСКА В ПОЛУЧЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ

ПРЕТЕНЗИЮ ПРИНЯЛ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                                                 (Ф.И.О., должность)       (подпись)           
«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

м.п.