

Образец претензии при приобретении товара ненадлежащего качества дистанционным способом

Кому: _____

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Тел: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, _____ (Ф.И.О.), и _____ (наименование организации) «__» _____ 20__ г. заключён договор (оформлен заказ) на покупку товара: _____ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее - товар) на сумму ____ руб., что подтверждается _____ (указать № и дату кассового, товарного чека, др. документа, если товар был оплачен).

Товар приобретен (заказан) дистанционным способом: _____

(указать каким способом был заключён договор: посредством ознакомления с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора)

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

Согласно пунктам 1 и 2 статьи 469 Гражданского кодекса РФ (далее - ГК РФ), статьи 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (далее - Закон) продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Однако в нарушение указанных норм в приобретенном товаре обнаружены следующие недостатки: _____

(указать какие недостатки обнаружались).

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18- 24 Закона.

В соответствии со статьей 503 ГК РФ и статьей 18 Закона 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);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- 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.

На основании изложенного и в соответствии со статьей 4, 18 Закона требую:

1. _____
(указать требование в соответствии со статьями 503 ГК РФ, 18 Закона, указанных выше)

2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст. ст. 20-22 Закона (возврат денег – 10 дн., обмен - 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, 20 дней – если необходима проверка качества, месяц – если товар для обмена у продавца отсутствует, устранение недостатков товара – не более 45 дней, если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме, и незамедлительно, если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной).

Если вы откажете в удовлетворении моего требования в установленный законом срок, я буду вынуждена обратиться с иском в суд, где потребую не только исполнения моих требований, но и возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки и штрафа в размере 50 % от суммы, присужденной судом в мою пользу.

Предлагаю решить вопрос в досудебном порядке.

Приложение в копиях: _____.

(документ, подтверждающий приобретение (заказ) товара: кассовый или товарный чеки, другой документ подтверждающий оплату товара)

_____ « ____ » _____ 20__ г.
(подпись)

Претензию получил(а)

_____ (подпись)

_____ (должность, фамилия, инициалы)

« ____ » _____ 20__ г. _____ место для печати или штампа

Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.