|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Директору­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | (наименование организации) ( ФИО) |
|  |  | от |  |
|  |  | (ФИО Покупателя) |
|  |  | паспорт серия |  | номер |  |
|  |  | выдан |  |
|  |  |  (дата выдачи и наименование органа, выдавшего паспорт) |

ПРЕТЕНЗИЯ

(возврат товара надлежащего качества)

|  |  |
| --- | --- |
| « » 20 г. | в Интернет-магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  (дата заказа) |
|  был оформлен заказ №  |  | и приобретен Товар: |  |
|  |
|  (наименование Товара, цвет, артикул, количество) |
|  |
| стоимость которого составила |  ( ) | рублей. |
|  (стоимость товара цифрами) (стоимость товара прописью)Данный факт подтверждается: вашей отметкой в техническом паспорте, товарным чеком, кассовым чеком *(нужное подчеркнуть*).Приобретенный мною\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ надлежащего качества, но не может быть использован(а) мною по назначению, т.к.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан непродовольственный товар надлежащего качества, вправе обменять этот товар на аналогичный у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а так же товарный или кассовый чеки, либо иной документ, подтверждающий оплату. Отсутствие документов, подтверждающих покупку, не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. я обратился (лась) по поводу обмена товара, однако не удалось подобрать товар нужного\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(размера, габарита, фасона, формы, расцветки, комплектации).*В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору:а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;б) обменять товар на аналогичный при первом поступлении его в продажу.Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.На основании изложенного, согласно ст. 25 вышеназванного Закона прошу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать выплаты процентов за неправомерное удержание денежных средств на сумму этих средств, возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. 395 ГК РФ, ст. ст. 13- 15 Закона РФ "О защите прав потребителей»). 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.  Предлагаю спор решить в досудебном порядке.  Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Директору­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  | (наименование организации) ( ФИО) |
|  |  | от |  |
|  |  | (ФИО Покупателя) |
|  |  | паспорт серия |  | номер |  |
|  |  | выдан |  |
|  |  |  (дата выдачи и наименование органа, выдавшего паспорт) |

ПРЕТЕНЗИЯ(возврат товара ненадлежащего качества)

|  |  |
| --- | --- |
| « » 20 г. | в Интернет-магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  (дата заказа) |
|  был оформлен заказ №  |  | и приобретен Товар: |  |
|  |
|  (наименование Товара, цвет, артикул, количество) |
|  |
| стоимость которого составила |   |  |

 (стоимость товара прописью)Данный факт подтверждается: вашей отметкой в техническом паспорте, товарным чеком, кассовым чеком *(нужное подчеркнуть*).Спустя (указать срок) со дня покупки в товаре обнаружились следующие недостатки: (указать недостатки), наличие которых свидетельствует о продаже мне товара ненадлежащего качества.В соответствии со [ст.18](http://docs.cntd.ru/document/9005388), [21 Закона о защите прав потребителей](http://docs.cntd.ru/document/9005388)ПРОШУ:1. В течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней со дня получения настоящей претензии заменить мне купленный у вас товар на аналогичный товар надлежащего качества.2. Или же в указанный выше срок возвратить уплаченные мной денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.В случае отказа в удовлетворении претензии либо неполучения ответа в установленный срок я буду вынужден \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ обратиться с иском в суд.Приложение: Документы, подтверждающие заключение договора купли-продажи и оплату товара (копии кассового чека, товарного чека и т.п.).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | Подпись покупателя |  | Дата: "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | Дата принятия заявления: "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |  |
|  |  | / |  |  |
|  | (подпись продавца) |  | (Ф.И.О.) |  |

 |