

От _____

Прожив. по адресу: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков)

« _____ » _____ 20__ г. был приобретен товар

В процессе эксплуатации в товаре выявилась
неисправность _____

Пунктом 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992
предусмотрено, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были
оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- Потребовать замены на товар этой же марки (согласно ст.21 замену товара произвести в течение 7 дней, а при необходимости дополнительной проверки качества товара-в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования);
- Потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены (согласно ст.21 замену товара произвести в течение 7 дней, а при необходимости дополнительной проверки качества товара-в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования);
- 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.

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.

- В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли – продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы либо предъявить требование о замене в течение 15 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 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков

Прошу

Вас _____

Ответ на претензию прошу дать в письменной форме.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я
вынужден (а) буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

« _____ » _____ 20__ г.

Руководителю предприятия

От _____,

Проживающего по адресу: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг))

« _____ » _____ 20__ г. между мной и _____
был заключен договор, _____
Согласно которому

**Пунктом 1 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992
предусмотрено, что если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги)
-сроки начала и окончания выполнения работы или во время выполнения работы стало
очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:**

- Назначить исполнителю новый срок;
- Поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- Потребовать уменьшение цены за выполнение работы (оказание услуги);
- Отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)
- Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Кроме того, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги).

Прошу

Вас _____

Ответ на претензию прошу дать в письменной форме.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я вынужден (а) буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

« _____ » _____

Руководителю предприятия

От _____

Проживающего по адресу: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

« _____ » _____ 20__ г. между мной и _____

был заключен договор, _____

Согласно которому

Пунктом 1 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено, что потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- Соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы **не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки** за нарушение срока окончания выполнения работы

- Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. **Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги)**

Прошу

Вас _____

Ответ на претензию прошу дать в письменной форме.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я вынужден (а) буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

« _____ » _____

Руководителю предприятия

От _____,

Проживающего по адресу: _____,

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю)

« _____ » _____ 20__ г. между мной и _____
был заключен договор, _____
Согласно которому _____

Пунктом 2 статьи 23.1. Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено:

в случае если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- Передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- Возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом:

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

Пунктом 3 статьи 23.1. Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено

в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю **продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.**

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Прошу

Вас _____

Ответ на претензию прошу дать в письменной форме.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я вынужден (а) буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

« _____ » _____

Руководителю магазина

От _____

Проживающего по адресу: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя)

« _____ » _____ 20__ г. был приобретен товар

В процессе эксплуатации в товаре выявилась
неисправность _____

Пунктом 1 статьи 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков (устранение недостатков товара, замена товара ненадлежащего качества, сроки удовлетворения отдельных требований), а также за невыполнение требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Пунктом 2 статьи 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20-22 Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 Закона, а именно

- Потребовать замены на товар этой же марки;
- Потребовать замены на такой же товар другой марки 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Прошу

Вас _____

Ответ на претензию прошу дать в письменной форме.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я вынужден (а) буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

« _____ » _____

От _____

Проживающего по адресу: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя)

« _____ » _____ 20__ г. между мной и _____ был
заключен договор, _____
Согласно которому _____

Пунктом 1 статьи 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено:

Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью потребителя), исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

- Предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);
- Предоставить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель **обязан в трехдневный срок заменить** его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - **возместить потребителю двукратную цену** утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Пунктом 2 статьи 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено

Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было. Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Пунктом 3 статьи 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи)

Прошу

Вас _____

Ответ на претензию прошу дать в письменной форме.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я вынужден (а) буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

« _____ » _____

От _____,

Проживающего по адресу: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ
(Право потребителя на обмен товара надлежащего качества)

« _____ » _____ 20__ г. был приобретен товар

Пунктом 1 статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение **14 дней**, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный или кассовый чек либо подтверждающий оплату указанного товара документ.

Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Пунктом 2 статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 предусмотрено в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение **трех дней** со дня возврата указанного товара.

Прошу

Вас _____

Ответ на претензию прошу дать в письменной форме.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я вынужден (а) буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

« _____ » _____