**ОБРАЗЕЦ**

|  |  |
| --- | --- |
|  **ПОРЯДОК ВРУЧЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ** Один экземпляр претензии вручается руководителю (в общий отдел, канцелярию, секретарю) под подпись лица, принявшего документ (с указанием фамилии и должности), с отметкой о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя. Если это сделать невозможно, один экземпляр направляется в адрес организации заказным письмом с уведомлением о вручении. | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_** |

**П Р Е Т Е Н З И Я**

 **Непредоставление полной и достоверной**

**информации о товаре,**

**приобретенном дистанционным способом**

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года в Вашей организации дистанционным способом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(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 – указать нужное)

мной был(а) заказан(а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_ копеек.

 (указать товар)

Оплатив \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , я свои обязанности по договору выполнил(а).

В соответствии с п. 8 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 (далее – Правила), продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме информацию, содержащуюся в п.п. 9, 21, 32 Правил[[1]](#footnote-1).

Однако Вы не предоставили своевременную и достоверную информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что

 (указать нужное)

привело к возникновению недостатка в товаре (или не позволяет мне воспользоваться товаром, или иное), а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (указать нужное)

Согласно п. 2 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ) продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную п. п. 1-4 ст.18 Закона РФ[[2]](#footnote-2), за недостатки возникшие вследствие отсутствия такой информации.

На основании изложенного, в связи с проявлением недостатка в товаре (или невозможностью использования его по назначению) вследствие неполучения надлежащей информации и в соответствии с Законом РФ и Правилами продажи товаров дистанционным способом требую: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (указать одно из требований, предусмотренных ст. 18 Закона РФ)

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда, а также возмещения неустойки (основание: ст. ст. 15, 23 Закона РФ).

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Претензию прошу рассмотреть в течение 10 дней с момента получения и сообщить о результатах в письменной форме.

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *наименование технического регламента; сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг); цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг); правила и условия эффективного и безопасного использования товаров; сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды. Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать: адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара; режим работы продавца; максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу; предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора; срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ, потребитель вправе:*

*- потребовать замены на товар этой же марки (этих же моделей 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.*

*Срок удовлетворения требования о безвозмездное устранение недостатков – не может превышать 45 дней; о замене на товар надлежащего качества аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) – 7 дней, при необходимости проведения дополнительной проверки качества – 20 дней, по причине отсутствия аналогичного товара месяц; о возврате уплаченной за товар суммы – 10 дней.* [↑](#footnote-ref-2)