Наименование, адрес организации-продавца

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О., адрес, контактный телефон потребителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Претензия на технически сложный товар

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ 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.

Вариант №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 каледнарных 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.

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

Решение №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.).

Решение №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.

Решение №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 пользоваться 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, наименовании независимой экспертной организации с целью обеспечения моего присутствия.

Товар для проведения 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: