

Образец письменной претензии продавцу или услугодателю

З А Я В Л Е Н И Е

22 апреля 2010 г. в Вашем магазине (торговом отделе), расположенном по адресу (на территории) ул. Революционная, 56 мной был приобретен товар: обувь мужская, летняя, размер 42.

Факт покупки подтверждается кассовым чеком.

Гарантийный срок на товар установлен продолжительностью 30 дней.

Полностью оплатив установленную Вами стоимость товара в сумме 4200 рублей, я свои обязательства по договору купли-продажи исполнил(а) полностью и надлежащим образом.

Однако, Вами обязательства по договору купли-продажи исполнены не надлежащим образом. В процессе эксплуатации товара в нем проявился недостаток(и): отклеилась подошва на правой полупаре.

На основании изложенного и в соответствии с правами, предоставленными мне ст. 18, 19 Федерального закона «О защите прав потребителей» я требую принять товар с недостатком, провести проверку его качества и в случае подтверждения наличия в товаре производственного дефекта решить вопрос о замене товара на качественный (возврат стоимости, проведение гарантийного ремонта).

О принятом решении прошу уведомить меня письменно.

«___» _____ 2___ г.



Центр социальной и
правовой информации

Наш адрес:

г. Заринск
Ул. 25 П/съезда 34/1

Телефон:
(385 95) 7-86-45

Эл. почта: zarlib@mail.ru

Адрес сайта: www.zarlib.ru

МБУК «ЦБС» г. Заринска
Центральная городская библиотека
Отдел информационных технологий
Центр социальной и правовой информации

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Полезная
информация о
правах
потребителей

Г. Заринск, 2014

Право на качество: в соответствии со ст. 4 Закона, - товар, передаваемый продавцом потребителю, должен быть качественным (услуга или работа должны быть выполнены качественно). При обнаружении потребителем недостатков в товаре или выполненной работе (услуге) у потребителя возникают права, закрепленные в ст.ст. 18, 29 Закона.

Право на безопасность: товар (работа, услуга) должны быть безопасны для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также не должны причинять вред имуществу потребителя (ст. 7 Закона).

Право на информацию: потребитель имеет право на достоверную и необходимую информацию о товарах (работах, услугах) и о продавцах (исполнителях, изготовителях) (ст.ст. 8-10 Закона). Информация о товарах помогает потребителю сделать правильный выбор, а данные о продавце (исполнителе) позволяют вовремя обратиться с требованиями, которые потребитель вправе предъявить по закону, по поводу недостатков в товарах (работах, услугах).

Право на возмещение убытков: если продавцом (исполнителем) нарушены права потребителя, то убытки, в связи с этим причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной мере, сверх суммы неустойки (ст. 13 Закона).

Право на компенсацию морального вреда: за нарушение прав потребителя с продавцов (исполнителей) сверх суммы имущественного вреда и убытков можно потребовать компенсации морального вреда. Размер компенсации определяется судом (ст. 15 Закона).

Законом "О защите прав потребителей" установлены сроки, в которые претензии (требования) потребителей, обнаруживших недостатки в купленном товаре или работах и услугах, произведенных исполнителем по договору, должны быть удовлетворены продавцами (исполнителями). В случае если последние не желают по своей воле удовлетворять законные требования потребителей, либо затягивают с решением этих вопросов по срокам, потребители могут воспользоваться своим правом на судебную защиту. Иначе говоря, могут подать исковое заявление в суд, в котором обоснованно (ссылаясь на нормы Закона) просить суд вынести решение в свою пользу. И что немаловажно, - в силу ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребители освобождены от уплаты госпошлины.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей", **потребители могут защитить свое нарушенное право потребителя в суде.** Для этого им нужно составить и подать исковое заявление в районный суд. Подавать иск "о защите прав потребителя" к продавцу (исполнителю, услугодателю) потребителю лучше после соблюдения претензионного порядка обращения, то есть прежде чем обращаться с иском в суд - потребителю стоит заявить о своих требованиях виновной стороне путем вручения письменной претензии.

(Претензия подается в 2-х экземплярах, при этом на втором экземпляре ставятся дата и роспись принявшего претензию, либо, если виновная сторона отказывается принять претензию, делается отметка о её вручении в присутствии свидетелей).

Попытка урегулировать спор в досудебном порядке всегда дает преимущество потребителю в ходе судебного разбирательства. Так, например, фиксированная дата обращения потребителя к продавцу с требованием, допустим, о рас-

торжении договора купли-продажи и возврате денег дает ему право просить в исковом заявлении не только о взыскании с ответчика денежной суммы за некачественный товар, но и о взыскании неустойки за просрочку выполнения законного требования потребителя (требование потребителя должно быть исполнено в течение 10-ти дней с даты обращения с претензией); 10 дней - это срок, установленный законом, в который продавец обязан вернуть деньги за некачественный товар).

Подать исковое заявление о защите прав потребителя в суд можно: по месту нахождения ответчика (если ответчик ИП - по месту его жительства); по месту жительства или нахождения истца, по месту заключения договора или совершения сделки. Право выбора остается за истцом.

Потребители освобождены от уплаты государственной пошлины по искам связанным с нарушением прав потребителей (п. 3 ст. 17 Закона).

