

_____ (наименование/Ф.И.О. исполнителя)
адрес: _____
телефон: _____

от _____ (Ф.И.О. потребителя)
адрес: _____
телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ
при приобретении товара ненадлежащего качества
дистанционным способом

"__" _____ 20__ года в Вашей организации дистанционным способом

_____ (способом 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 _____

(указать товар)

рублей _____ копеек.

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

Однако Вашей организацией был передан товар с нарушениями условий договора о качестве (количестве, таре и др.), а именно (указать недостаток): _____

_____.

В соответствии со [ст. 4](#) Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ) и [п. 25](#) Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (далее - Правила), продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

На основании изложенного вследствие обнаружения в товаре недостатка в соответствии с [п. п. 28, 29](#) Правил и [ст. 18](#) Закона РФ требую:

_____ (указать одно из своих требований <*>)

<*> В соответствии с [п. 1 ст. 18](#) Закона РФ "О защите прав потребителей" и [п. п. 28, 29](#) Правил потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, 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 возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором (основание: п. 27 Правил).

В случае необходимости проведения проверки качества (экспертизы) товара, моей собственности прошу уведомить меня о месте и времени ее проведения, поскольку как потребитель и собственник товара имею право участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы) <*>.

<*> В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку его качества. 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 ст. ст. 20, 21, 22 Закона РФ "О защите прав потребителей". Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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 _____
