Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

Форма подготовлена с использованием правовых актов по состоянию на 25.01.2016.

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

(наименование или Ф.И.О. продавца)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [<1>](#P76)

(Ф.И.О. потребителя)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ТРЕБОВАНИЕ (ПРЕТЕНЗИЯ)

"\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. в магазине по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

потребитель купил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование, вид, марка товара, номер изготовителя)

(далее - "Товар") по цене \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

Покупка данного Товара подтверждается чеком (вариант: накладной N \_\_\_\_\_, показаниями свидетелей и т.д.). Гарантийный срок (вариант: срок годности, срок службы) Товара составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) дней (месяцев).

В процессе использования (эксплуатации) обнаружились следующие (существенные) недостатки Товара: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В связи с наличием указанных недостатков потребителю причинены убытки в виде \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, поскольку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

По договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью ([п. 1 ст. 492](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E89fDrDL) Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно [п. 2 ст. 476](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E80fDr1L) Гражданского кодекса Российской Федерации в отношении товара, на который продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

Исходя из [ст. 477](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E80fDr2L) Гражданского кодекса Российской Федерации покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при условии, что они обнаружены в течение гарантийного срока (вариант: срока годности, срока службы).

Если недостатки товара не были оговорены продавцом, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе на основании [п. 1 ст. 475](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E81fDr7L) Гражданского кодекса Российской Федерации по своему выбору потребовать от продавца:

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;

- возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

(Вариант: В случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков) покупатель вправе на основании [п. 2 ст. 475](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E81fDr3L) Гражданского кодекса Российской Федерации по своему выбору:

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

- потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.)

К отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF396DB9BBC3031BD8EDB0DF8f6r5L) Российской Федерации, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними ([п. 3 ст. 492](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E88fDr5L) Гражданского кодекса Российской Федерации).

Также в соответствии с [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DD99BE3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81fDr0L) Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель 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.

В соответствии со [ст. 15](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF396DB9BBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685F88fDr5L) Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

На основании вышеизложенного и руководствуясь [п. 1 ст. 475](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E81fDr7L) (вариант: [п. 2 ст. 475](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E81fDr3L)), [п. 2 ст. 476](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E80fDr1L), [ст. 477](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E80fDr2L), [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E89fDrDL), [3 ст. 492](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DA9DBC3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81D4685E88fDr5L) Гражданского кодекса Российской Федерации, [п. 1 ст. 18](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DD99BE3031BD8EDB0DF8656CEFF343DE81fDr0L) Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", прошу (выбрать нужное):

- заменить Товар на другой товар этой же марки (варианты: на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены);

- соразмерно уменьшить покупную цену Товара на \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей;

- незамедлительно безвозмездно устранить недостатки Товара (или возместить расходы на их устранение);

- возвратить уплаченную за Товар сумму;

- возместить убытки, причиненные потребителю вследствие продажи Товара ненадлежащего качества, в виде \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей в следующем порядке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в срок до "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении настоящего требования (претензии) в указанный срок потребитель будет вынужден обратиться с иском в суд общей юрисдикции в установленном порядке для защиты своих законных прав и интересов.

Приложения:

1. Документы, подтверждающие покупку Товара.

2. Документы, подтверждающие наличие у Товара существенных недостатков.

3. Документы, подтверждающие причинение потребителю убытков.

4. Расчет суммы убытков.

5. Доверенность представителя от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_ (если требование (претензия) подписывается представителем потребителя).

6. Иные документы, подтверждающие обстоятельства, на которых потребитель основывает свои требования.

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Потребитель (представитель):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (Ф.И.О.)

--------------------------------

Информация для сведения:

<1> В соответствии с [преамбулой](consultantplus://offline/ref=1F99358485091BFDD92D130B91BBDCB8EEF297DD99BE3031BD8EDB0DF8656CEFF343DEf8r7L) Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.