Руководителю ООО (ИП)

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

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел.: 8\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Претензия**

обмен некачественного смартфона в течение 15 дней с момента его покупки.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я приобрел у Вас смартфон (модель, IMEI) по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. Гарантийный срок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяцев, который на день обнаружения производственного недостатка не истек.

В процессе эксплуатации, в течении 15 дней с момента покупки (передачи мне смартфона) я обнаружил(а) в товаре следующие производственные недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

Согласно статье 21. Закона о защите прав потребителей, в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - **в течение двадцати дней** со дня предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

В соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренного статьей 21 настоящего Закона срока продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

**На основании вышеизложенного прошу Вас в течение 20 дней с момента получения претензии обменять некачественный смартфон (модель, IMEI) на аналогичный, а также предоставить мне во временное пользование на период замены смартфон, обладающий этими же потребительскими свойствами.**

**В случае отказа в удовлетворении моих требований я буду вынужден(а) обратиться в Роспотребнадзор для проведения проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей \_\_\_\_\_(продавец), 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.**

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

Инструкция по заполнению

В адресной части заполняется ФИО индивидуального предпринимателя или наименования коммерческой организации (в большинстве случаев это Общество с Ограниченной Ответственностью). Информация о наименовании отражается в кассовом чеке либо в квитанции об оплате. Если чек или квитанция отсутствуют - информация о торгующей организации размещается на торговой точке в общедоступном месте. Если информации на торговой точке нет - её можно получить в администрации торгового центра либо рынка. Адрес торгующей организации указывается тот же что и адрес торгового центра, магазина, рынка. Если торгует индивидуальный предприниматель (ИП) его адрес можно узнать, заказав выписку из ЕГРИП в налоговой инспекции. Свои фамилия имя отчество обязательно к заполнению в строке «от». Свой адрес можно не предоставлять. В этом случае указание телефона обязательно.

В описательной части заполняется дата покупки, модель, если есть номер, цена и гарантийный срок. Вместе с товаром потребителю обязательно передается заполненный гарантийный талон от изготовителя. В нем есть вся необходимая информация. Отсутствие гарантийного талона, отказ его заполнить влечет за собой административную ответственность продавца. Помимо гарантийного талона гарантийный срок указан либо в чеке, либо в сервисной книжечке, либо на сайте производителя. Недостатки, проявившиеся в товаре в процессе эксплуатации, описывать максимально подробно своими словами. Обязательно заполняются наименование ремонтной организации, даты проведения гарантийного ремонта (по ним производится расчет 30 дней). Если на гарантийный ремонт принял товар продавец - вы пишете наименование организации продавца.

В просительной части заполняется модель, номер смартфона, его стоимость.

Внизу обязательно проставляется дата составления претензии, ставится подпись с расшифровкой фамилии имени отчества.