Руководителю ООО (или ИП)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

**Претензия.**

возврат стоимости некачественной обуви и стоимости экспертного исследования.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я приобрел(а) в Вашей организации обувь (модель, размер, артикул) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. Гарантийный срок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (день/месяц) истек/ (не был установлен).

В процессе эксплуатации я обнаружил(а) в товаре производственные недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Согласно 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:

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.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Согласно ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя о … возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно заключению экспертного учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выявленные недостатки обуви являются производственными. Стоимость экспертного исследования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

**На основании вышеизложенного прошу Вас в течение 10 дней с момента получения претензии выплатить мне стоимость некачественной обуви** (модель, размер, артикул) **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ руб., а так же компенсировать стоимость экспертного исследования в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.**

Приложение:

1. Копия экспертного исследования
2. Копия квитанции стоимости экспертного исследования
3. Копия кассового чека

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

Краткое описание

*Документ в формате Word 97-2003:*

* *образец претензии с требованием возврата стоимости некачественной обуви и стоимости экспертного исследования;*
* *инструкцию по заполнению претензии.*

В настоящей претензии отражена следующая правовая ситуация: вы купили обувь и, в процессе эксплуатации, проявились производственные недостатки. Гарантийный срок на обувь отсутствует. Вы предъявляете требование об устранении проявившегося недостатка в рамках гарантийных обязательств.

ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ.

В случае отсутствия гарантийного срока, равно как в случае его истечения, но в пределах двух лет с момента продажи, прежде чем предъявлять претензию необходимо провести экспертизу с целью выяснения причин проявившегося недостатка: производственный он или эксплуатационный. Если проявившейся недостаток производственный вы предъявляете претензию.

ОТСУТСТВИЕ ТОВАРНОГО, КАССОВОГО ЧЕКА; УПАКОВКИ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ ОТКАЗА ВАМ В ВЫПОЛНЕНИИ ВАШЕГО ТРЕБОВАНИЯ, ИЗЛОЖЕННОГО В ПРЕТЕНЗИИ.

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, артикул, размер, цена.

Недостатки, проявившиеся в товаре в процессе эксплуатации, описывать максимально подробно как в заключении эксперта.

Заполняется наименование экспертного учреждения (как указано в экспертизе), дата, номер, стоимость.

В просительной части заполняется модель, артикул, размер, стоимость товара и стоимость экспертного исследования.

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