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

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

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

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

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

**Претензия.**

возврат стоимости некачественного сурдологического (слухового) аппарата в течение гарантийного срока.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я приобрел(а) в Вашей организации сурдологический (слуховой) аппарат (модель, номер) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. Гарантийный срок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

На момент обнаружения производственного недостатка гарантийный срок не закончился.

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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

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

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

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.

**На основании вышеизложенного прошу Вас в течение 10 дней с момента получения настоящей претензии выплатить мне стоимость некачественного сурдологического (слухового) аппарата (модель, номер) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ руб.**

Приложение:

1. Копия кассового чека

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

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 адрес, 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 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.

В просительной части заполняется модель и номер слухового аппарата, его стоимость.

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