Реквизиты юридического лица или индивидуального предпринимателя: название, юр. адрес или адрес регистрации как ИП

ФИО потребителя, адрес проживания, контактный телефон для связи

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Я, ФИО потребителя, ДАТА заключил (а) с Вашей организацией договор купли-продажи ОПРЕДЕЛЕННОГО ТОВАРА (далее - Товар).

Я произвел оплату в сумме: УКАЗАНИЕ ЦЕНЫ ТОВАРА.

*Вкратце излагаете возникшую ситуацию. Расписываете, когда купили устройство, какие недостатки были выявлены, когда обращались в сервисный центр, сколько раз производили ремонт, по каким поломкам, чем подтверждается то, что поломка товара происходила по одни и тем же основаниям. В случае необходимости по смыслу текста прикладываете копии документов, которые подтверждают обстоятельства произошедшего к претензии.*

Обращаю Ваше внимание, что согласно пункту 1, статьи 20 Закона «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-З (далее – Закон), в случае реализации товара ненадлежащего качества, **если его недостатки не были оговорены продавцом**, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

1.1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

1.2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;

1.3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

1.4. возмещения расходов по устранению недостатков товара.

Согласно пункту 3, статьи 20 Закона, потребитель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 статьи 27 настоящего Закона.

Согласно пункту 7, статьи 20 Закона, в отношении технически сложного товара или дорогостоящего товара потребитель вправе предъявить требования, указанные в подпункте 1.1 пункта 1, пункте 3 в течение тридцати дней со дня передачи товара продавцом потребителю. По истечении указанного срока такие требования могут быть предъявлены потребителем в случае обнаружения в товаре существенного недостатка или нарушения сроков безвозмездного устранения недостатков товара, предусмотренных частью первой пункта 1 статьи 22 Закона. Перечень таких технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Беларусь.

В соответствии с п.11 ст.20 Закона, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости - провести проверку качества товара, в том числе с привлечением ремонтной организации. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан проинформировать потребителя о его праве на участие в проведении проверки качества товара, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, - также о месте и времени проведения проверки качества товара. Ремонтная организация при получении товара от продавца (изготовителя, поставщика, представителя) для проведения проверки качества товара обязана провести такую проверку в течение трех дней со дня получения товара.

При возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем). Если в результате проведенной экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проведении проверки качества и экспертизы товара лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке, а также при возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения провести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара, проведенной за счет потребителя, установлено, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан возместить потребителю расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

В соответствии с абз. 21 ст.1 Закона, существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости товара (работы, услуги), определяемой на момент устранения недостатка) либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения**,** либо другие подобные недостатки.

Согласно статье 21 Закона, потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 20 Закона требования продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в отношении недостатков товара в течение гарантийного срока или срока годности товара.

Согласно статье 26 Закона, за нарушение сроков, предусмотренных пунктом 1 и частью первой пункта 2 статьи 22, пунктом 1 и частью первой пункта 2 статьи 23, частью первой пункта 5 статьи 24, статьей 25 настоящего Закона, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется исходя из цены товара той же модели (марки, типа, артикула и др.), существующей у продавца на момент выплаты продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) неустойки или на день вынесения судебного решения, если требование не было удовлетворено добровольно. Если на день реализации потребителю товара его цена была выше, чем цена товара той же модели (марки, типа, артикула и др.) на момент выплаты неустойки или на день вынесения судебного решения, размер неустойки определяется исходя из цены товара на день его реализации потребителю.

В связи с проявлением одного и того же недостатка после устранения его ремонтной организации, а также исходя из вышеперечисленных положений Закона о защите прав потребителей

ПРОШУ:

1. Безвозмездно устранить указанные мной недостатки в течение 14 дней с момента получения настоящей претензии / расторгнуть договор розничной купли-продажи и возвратить уплаченную за товар денежную сумму в течение 7 дней *(исходя из выбранных Вами требований)*;

2. В случае необходимости провести экспертизу.

 Одновременно информирую, что в случае неисполнения Вами заявленных требований мною будет подготовлено исковое заявление в суд. В этом случае дополнительно будут заявлены требования о компенсации морального вреда.

Срок предоставления ответа на претензию составляет 14 дней / 7 дней с момента ее получения.

ДАТА ПОДПИСЬ ФИО потребителя