

Образец претензии

Кому: _____

Адрес: _____

От Потребителя: _____

Адрес: _____

Тел: _____

П Р Е Т Е Н З И Я

О непредставлении полной и достоверной информации о товаре, приобретенном дистанционным способом

«__» _____ 20__ года в Вашей организации дистанционным способом _____

(посредством ознакомления с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах и т.д. указать
нужное)

мной был(а) заказан(а) _____ стоимостью _____ рублей __ копеек.
(указать товар)

Оплатив _____, я свои обязанности по договору выполнил(а).

В соответствии с п. 8 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 (далее – Правила), продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме информацию, содержащуюся в п.п. 9, 21, 32 Правил¹.

Однако Вы не предоставили своевременную и достоверную информацию о _____, что
(указать нужное)

не позволяет мне воспользоваться товаром, по причине: _____.
(указать нужное)

Согласно п. 2 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ) продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную п. п. 1-4 ст.18 Закона РФ², за недостатки возникшие вследствие отсутствия такой информации.

² В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ, потребитель вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же моделей 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.

На основании изложенного, в связи с проявлением недостатка в товаре (или невозможностью использования его по назначению) вследствие неполучения надлежащей информации и в соответствии с Законом РФ и Правилами продажи товаров дистанционным способом требую: _____.

(указать одно из требований, предусмотренных ст. 18 Закона РФ)

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда, а также возмещения неустойки (основание: ст. ст. 15, 23 Закона РФ).

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Претензию прошу рассмотреть в течение 10 дней с момента получения и сообщить о результатах в письменной форме.

Дата _____

Подпись _____