|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ!**  Раз вы скачали бесплатно этот документ с сайта *ПравПотребитель.РУ*, то получите заодно и бесплатную юридическую консультацию!  **Всего 3 минуты вашего времени:**  Достаточно набрать в браузере [**http://PravPotrebitel.ru/**](http://pravpotrebitel.ru/), задать свой вопрос в окошке на главной странице и наш специалист сам перезвонит вам и предложит законное решение проблемы!  **Странно.. А почему бесплатно? Все просто:**  Чем качественней и чаще мы отвечаем на вопросы, тем больше у нас рекламодателей. Грубо говоря, наши рекламодатели платят нам за то, что мы помогаем вам!  Пробуйте и рассказывайте другим!  woman \*\*\* P.S. Перед печатью документа данный текст можно удалить.. |

**Претензия к интернет магазину в порядке досудебного урегулирования**

Заявитель приобрела в магазине коммуникатор. Когда в домашних условиях заявитель изучила технический паспорт, функции мобильного телефона ее не удовлетворили, так как они не были оговорены продавцом. Заявитель предлагает выплатить ей денежные средства в связи с отказом от исполнения договора.

В ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»   
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ПРЕТЕНЗИЯ

в порядке досудебного урегулирования

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. приобрел в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», коммуникатор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, через Интернет-магазин.   
Стоимость коммуникатора составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, так же я заплатил за доставку \_\_\_\_\_\_\_ рублей. Данная сумма была внесена мною полностью, что подтверждается накладной № \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  
При продаже \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ продавец не предоставил мне полную техническую характеристику указанной модели.  
Когда в домашних условиях я изучила технический паспорт, функции мобильного телефона меня не удовлетворили, так как они не были оговорены продавцом.  
Как оказалось, данный товар не сертифицирован и не предназначен для работы на территории Российской Федерации.  
  
При обращении в магазин с требованием о возврате денежных средств или обмене телефона, сотрудниками ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» мне было отказано, что нарушает мои права и законные интересы.

Согласно ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с п.п. 1, 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.  
При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).  
Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 указанного Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.  
В соответствии с п.4 ст.26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней.

Таким образом, сумма, оплаченная за коммуникатор, подлежит возврату.

В связи с тем, что мне был продан товар без предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей возможность моего правильного выбора, я имею право отказаться от исполнения договора купли - продажи и требовать возврата уплаченных денежных средств за приобретенный коммуникатор.

В соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

На основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Согласно ст. 22 указанного Закона, требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В целях защиты нарушенных прав и законных интересов я вынужден был обратиться за юридической помощью в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и понес расходы в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, которые подтверждаются копией чека об оплате юридических услуг и договором.

На основании вышеизложенного, и руководствуясь ст. 10, п.п. 1,2 ст. 12, ст. 13, ст. 15, ст.26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРЕДЛАГАЮ:  
1. Выплатить мне денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, за стоимость коммуникатора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в связи с моим отказом от исполнения договора.

2. Выплатить мне денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_ рублей, за стоимость доставки товара, в связи с моим отказом от исполнения договора.  
3. Выплатить мне понесенные расходы на оплату юридических услуг, предоставленных мне ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В случае неудовлетворения требований данной претензии в течение 10 (десяти) дней я буду вынуждена обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов.

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия накладной № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  
2. Копия гарантийного талона.  
3. Копия договора с ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и чека об оплате юридических услуг.

« » \_\_\_\_\_ г. /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/