Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Актуально на 10.12.2023** |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование или Ф.И.О. продавца или

изготовителя)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. потребителя)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Претензия потребителя

об устранении недостатков товара

в период гарантийного срока

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. потребителя) у \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование или Ф.И.О. продавца/изготовителя) был приобретен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование, индивидуализирующие признаки товара) (далее - Товар), что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Гарантийный срок, установленный на Товар, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При распаковке (использовании) Товара "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. были обнаружены следующие не оговоренные недостатки Товара: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Согласно [ст. 470](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100081) Гражданского кодекса Российской Федерации товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям, предусмотренным [ст. 469](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100074) Гражданского кодекса Российской Федерации, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются.

В случае когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям, предусмотренным [ст. 469](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100074) Гражданского кодекса Российской Федерации, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока).

Гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

Согласно [абз. 5 п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=18) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.

Согласно [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100385), [2 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100142) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель вправе предъявить предусмотренные [ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=13) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" 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.

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.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется, соответственно, субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

Согласно [п. 1 ст. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=30) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

Согласно [п. 2 ст. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=32) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

На основании вышеизложенного и руководствуясь [абз. 5 п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=18), [ст. ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100139), [20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100388) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", [ст. ст. 469](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100074), [470](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100081) Гражданского кодекса Российской Федерации, требую устранить недостатки Товара, в виде \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, обнаруженные в период гарантийного срока.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении настоящей претензии потребитель будет вынужден обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

Приложение:

1. Документы, подтверждающие приобретение Товара.

2. Гарантийный талон на Товар от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_.

3. Документы, подтверждающие недостатки Товара.

4. Доверенность представителя (или: иные документы, подтверждающие полномочия представителя) от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_ (если претензия подписывается представителем потребителя).

5. Иные документы, подтверждающие обстоятельства, на которых потребитель основывает свои требования.

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Потребитель (представитель):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)