В Общество с ограниченной ответственностью  
«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«В порядке досудебного  
урегулирования спора»

ПРЕТЕНЗИЯ

Мною, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в салоне Вашего магазина был приобретен телефон модель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается кассовым чеком от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.   
Стоимость указанного товара составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.   
Сотрудники Вашего магазина при приобретении мною телефона гарантировали мне его отличное качество, пояснив, что при наличии каких-либо сбоев в работе я смогу обменять товар или вернуть уплаченные за него денежные средства.  
В процессе кратковременной эксплуатации телефона (в течение гарантийного срока) мною были обнаружены существенные дефекты в его работе, а именно: изображение становится блеклым, пропадает цвет.  
Эксплуатация телефона осуществлялась мной в обычных условиях, при которых с действительно качественным товаром не должны были произойти подобные дефекты. То есть, мне был продан товар ненадлежащего качества.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я обратился в Сервисный центр Продавца — ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» с претензией относительно качества проданного мне товара, сотрудники Сервисного центра забрали у меня телефон, пообещав вернуть его в пригодном для эксплуатации состоянии.. Однако телефон был отремонтирован только 09 февраля 2011 года. Т.е. срок на устранение недостатков товара, оговоренный п. 1 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей» 45-дневный срок был превышен на 43 дня. В соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В соответствии с пп. 1, 2 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.  
При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.  
В соответствии с пп. 1, 2, 5, 6 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.

В сложившейся ситуации мне были причинены значительные неудобства и нравственные страдания, так как я не смог комфортно пользоваться приобретенным товаром, испытывал ряд неудобств. Для разрешения данного вопроса и защиты своих нарушенных прав мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что я потратил свое личное и рабочее время, а также денежные средства.   
Исходя из изложенного, мне был причинен моральный вред, компенсация которого предусмотрена ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», из которой следует, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.   
Компенсацию причиненного мне морального вреда я оцениваю в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Кроме того, за защитой своих нарушенных прав я был вынужден обратиться за юридической помощью в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_», в кассу которого мною уплачены денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Согласно п. 2 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме.

В силу 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 (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 4, 13, 15, 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРЕДЛАГАЮ:

1. Выплатить мне, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, неустойку за нарушение сроков устранения недостатков товара в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.  
2. Возместить понесенные мною расходы на оплату юридических услуг, выплатив в мою пользу денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.  
3. Компенсировать причиненный мне моральный вред путем выплаты в мою пользу денежных средств, в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

В случае неудовлетворения моих предложений в течении 10 дней я буду вынужден обратиться в суд с требованием о взыскании денежных средств с отнесением судебных расходов на Ваш счет, требованием о возмещении морального вреда и взысканием штрафа, предусмотренного действующим законодательством.  
Кроме того, я буду вынужден обратиться с жалобой в Роспотребнадзор и прокуратуру.  
Убедительная просьба, в случае неудовлетворения моих предложений письменный отказ выслать по вышеуказанному адресу.

ПРИЛОЖЕНИЕ:  
копия чека от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.;  
копия квитанции к заказ-наряду №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

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