**Руководителю**

**ООО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О.)

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Претензия**

Между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О.) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (юр. наименование продавца) приобретен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (марка телефона), IMEI:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_за \_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. В процессе использования выявились следующие недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (перечисление недостатков). На следующий день, после покупки смартфона, продавцу подавно заявление на возврат денежных средств за покупку. Продавец забрал телефон для проверки качества, денежные средства (Ф.И.О.) были возвращены только через месяц, это является причиной для выплаты неустойки продавцом, так как срок удовлетворения указанного требования составляет 10 дней. (требования могут быть другими, сроки зависят от требований)

В силу п. 1 ст.21 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

В силу п. 1 ст.22 Закона РФ «О защите прав потребителей», 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 соответствии п.1 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.

В связи изложенным потребитель вправе требовать неустойку, неустойка составляет:

Расчет неустойки:

**В связи с изложенным, руководствуясь статьями 21,22 Закона РФ «О защите прав потребителей», предлагаем добровольно устранить нарушение прав потребителя и выплатить неустойку в размере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

В случае невыполнения или Вашего отказа от выполнения требований потребителя, последний оставляет за собой право обратится в суд.

Предлагаем спор решить в досудебном порядке.

Ответ просим предоставить по указанному адресу, а также сообщить по телефону, в установленный законом десятидневный срок.

Приложения:

- Банковские реквизиты для перечисления неустойки

 (Ф.И.О.)