**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).

Согласно статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели 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. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

**В связи с изложенным, руководствуясь статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», предлагаем добровольно устранить нарушение прав потребителя и заменить телефон на аналогичный.**

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.

(Ф.И.О.)