Директору ООО «Связь»

от Иванова И.И.

проживающего по адресу:

Москва, ул. Ленина 100, кв. 1

(тел. 111-11-11)

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. мной был приобретен в Вашем магазине сотовый телефон и карта памяти к нему, что подтверждается наличием чека и гарантийного талона. Гарантийный срок установлен в течение 36 месяцев.

В процессе эксплуатации выяснилось, что телефон с картой памяти не работает. Я, заключая договор купли-продажи, намеревался приобрести качественный товар, соответствующий ГОСТУ, «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. я заполнил заявление о возврате денег и расторжении договора купли-продажи. Телефон был принят продавцом. В течение 10 дней требование удовлетворено не было, а «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. сервисный центр выдал акт выполненных работ, о которых я не просил. К устранению дефекта это не привело, несмотря на то, что исполнителем якобы произведено обновление программного обеспечения. Потребитель не давал согласия выполнять, какие бы то ни было работы с его вещью, вышеуказанные действия являются нарушением законодательства.

**В соответствии со ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей"**, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения всех причиненных убытков.

В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок удовлетворения отдельных требований потребителя, в том числе возврата денег составляет 10 дней с момента получения требования. За просрочку ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена неустойка в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки удовлетворения требования, причем размер неустойки не ограничивается.

В связи с вышеизложенным

**ПРОШУ:**

- незамедлительно возвратить уплаченную за телефон ненадлежащего качества сумму в размере 00.000 руб.;

- выплатить потребителю неустойку за период с «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. по «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_г. в размере 00. 000 руб.;

В случае неудовлетворения заявленных требований в установленный срок, я имею намерение обратиться с исковым заявлением в защиту своих прав в судебные инстанции с требованиями указанными в претензии, а также с требованием по компенсации морального вреда; суд, в соответствии со ст. 13 Закона о защите прав потребителя, налагает на продавца штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке. Также с Вашей организации может быть взыскана госпошлина и исполнительский сбор.

Приложения:

1) копия заявления потребителя о возврате денег от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.;

2) копия гарантийного талона;

3) копия чека;

4) копия акта выполненных работ сервис-центра;

Дата Подпись /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/