ВНИМАНИЕ. Документ сформирован на основе автоматизированного шаблона и не является окончательной юридической рекомендацией. Перед использованием рекомендуем проверить его у своего юриста с учётом конкретных обстоятельств.

Кому: ООО «Ромашка»

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12

От: Петровой Марии Ивановны

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12

Телефон: +7 900 000-00-00

ПРЕТЕНЗИЯ
о возврате товара ненадлежащего качества

ОБРАЗЕЦ

1. Обстоятельства покупки

10.09.2026 мною приобретён товар: ООО «Вектор».

Стоимость товара: 50 000 рублей.

2. Выявленные недостатки

описание по вашей ситуации, 2–3 предложения

Недостатки обнаружены в пределах гарантийного срока либо срока годности, а при их отсутствии — в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара.

3. Требование

На основании пункта 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» **отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую возврата уплаченной за товар суммы**. По требованию продавца и за его счёт товар с недостатками будет ему возвращён.

Требую также полного возмещения убытков, причинённых продажей товара ненадлежащего качества.

Сумма к возврату составляет 50 000 рублей.

Также требую уплаты неустойки за просрочку исполнения ранее предъявленного требования в размере 50 000 рублей (пункт 1 статьи 23 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

4. Правовое обоснование

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и при необходимости провести проверку качества за свой счёт. Потребитель вправе участвовать в проверке качества.

При споре о причинах недостатков продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 того же Закона. Если экспертиза покажет, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель возмещает продавцу расходы на экспертизу, а также связанные с ней расходы на хранение и транспортировку товара.

В соответствии со статьёй 22 того же Закона требования о возврате уплаченной суммы, о соразмерном уменьшении цены, о возмещении расходов на исправление недостатков и о возмещении убытков подлежат удовлетворению в течение десяти дней со дня предъявления. Требование о замене исполняется в течение семи дней, а если нужна дополнительная проверка качества — в течение двадцати дней, при отсутствии товара для замены — в течение месяца (статья 21). Недостатки устраняются незамедлительно, а срок, согласованный письменно, не может превышать сорока пяти дней (статья 20). За нарушение каждого из этих сроков продавец уплачивает неустойку в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки, но не более суммы, уплаченной за товар (статья 23).

ОБРАЗЕЦ

Если товар относится к **технически сложным** — автомобиль, компьютер, смартфон, холодильник, стиральная машина и другие по перечню Правительства Российской Федерации, — отказаться от договора и вернуть деньги либо потребовать замены можно в течение пятнадцати дней со дня передачи товара. Позже это возможно, только если недостаток существенный, если нарушены сроки устранения недостатков либо если товар нельзя было использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более тридцати дней из-за неоднократного устранения различных недостатков.

5. Передача товара продавцу

По требованию продавца товар будет предоставлен ему для проверки качества (пункт 5 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»). Прошу заранее сообщить мне дату, время и место проверки качества, а при споре о причинах недостатков — экспертизы для моего участия в них. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврата осуществляется силами и за счёт продавца (пункт 7 статьи 18 того же Закона).

6. Последствия отказа

При отказе в удовлетворении требования обращусь в суд с требованием об исполнении заявленного требования, о взыскании неустойки, убытков, компенсации морального вреда и штрафа в размере пятидесяти процентов от присуждённой суммы (пункт 6 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

ОБРАЗЕЦ

Дата: «____» _____ 20____ г.

Петрова Мария Ивановна _____

(подпись)