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
по Закону о защите прав потребителей

ОБРАЗЕЦ

1. Обстоятельства

10.09.2026 мною у Вас приобретён товар: ООО «Вектор», стоимостью 50 000 рублей.

Выявлены следующие недостатки: описание по вашей ситуации, 2–3 предложения.

Недостатки возникли до передачи товара мне либо по причинам, возникшим до этого момента, и не связаны с нарушением правил использования.

2. Требование

Заявляю следующее требование: возврат денег.

Сумма требования составляет 50 000 рублей.

Также требую уплаты неустойки в размере 50 000 рублей.

Требую компенсации морального вреда в размере 50 000 рублей.

3. Правовое обоснование

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при обнаружении в товаре недостатков потребитель вправе по своему выбору потребовать замены, соразмерного уменьшения покупной цены, безвозмездного устранения недостатков либо отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы.

В соответствии со статьёй 22 указанного Закона требования о возврате уплаченной за товар суммы, о возмещении убытков и о соразмерном уменьшении покупной цены подлежат удовлетворению в течение **десяти дней** со дня предъявления. Требование о замене товара исполняется в течение **семи дней**, а при необходимости дополнительной проверки качества — в течение двадцати дней, а если товара для замены нет в наличии — в течение месяца (статья 21 Закона). Недостатки устраняются незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения; срок, согласованный сторонами письменно, не может превышать **сорока пяти дней** (статья 20 Закона).

В отношении **технически сложного товара** — к ним относятся, в частности, автомобили, компьютеры, смартфоны, холодильники, стиральные машины по перечню Правительства Российской Федерации — отказаться от договора и потребовать возврата денег либо потребовать замены товара можно **в течение пятнадцати дней** со дня передачи товара. По истечении этого срока эти требования удовлетворяются только в трёх случаях: обнаружен существенный недостаток; нарушены сроки устранения недостатков; товар невозможно было использовать более тридцати дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного ремонта. Это установлено пунктом 1 статьи 18 Закона.

В соответствии со статьёй 23 Закона за нарушение сроков, установленных статьями 20, 21 и 22, продавец уплачивает потребителю неустойку в размере **одного процента цены товара за каждый день просрочки**. Если иное не установлено законом, общая сумма неустойки не может превышать сумму, уплаченную за товар.

В соответствии со статьёй 15 потребитель вправе требовать компенсации морального вреда, причинённого нарушением его прав.

4. Срок исполнения

ОБРАЗЕЦ

Прошу удовлетворить требование в течение 10 дней со дня получения настоящей претензии и направить письменный ответ по указанному адресу.

Если для удовлетворения требования потребуется проверка качества или экспертиза товара, прошу заранее сообщить мне дату, время и место их проведения: желаю участвовать в них (пункт 5 статьи 18 Закона).

5. Последствия отказа

При неудовлетворении требования в установленный срок я обращусь в суд с требованиями об исполнении заявленного требования или о взыскании уплаченной за товар суммы, о взыскании неустойки за каждый день просрочки, компенсации морального вреда, а также **штрафа в размере пятидесяти процентов** от присуждённой суммы за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя. Штраф предусмотрен пунктом 6 статьи 13 Закона.

Иск я вправе подать в суд по месту своего жительства (пункт 2 статьи 17 Закона). Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей (пункт 3 статьи 17 Закона, статья 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации).

Настоящая претензия направляется в порядке досудебного урегулирования спора. Копия претензии, опись вложения и почтовая квитанция будут представлены в суд.

Дата: 10.09.2026

Петрова Мария Ивановна _____

(подпись)

ОБРАЗЕЦ