Директору «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_»\_\_\_2018г. я приобрел в магазине ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей, в процессе эксплуатации выявилось, что камера не соответствует своим заявленным характеристикам, а именно, качество съемки не FHD.

В этот же день я обратился в магазин ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_» для замены не качественного товара, но продавец отказала мне в обмене не качественного товара, ссылаясь на то, что магазин не отвечает за несоответствие фактических и заявленных в инструкции характеристик.

Считаю, что мои права как потребителя нарушены.

В соответствии с п.п. 1, 2ст. 4. Закона РФ «О защите прав потребителей» и п.п. 1, 2 ст. 469 ГК РФ продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей», товаром ненадлежащего качества является товар, имеющий «недостаток». Под недостатком товара понимается несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу или описанию при продаже товара по образцу или по описанию. Таким образом, качество товара следует считать ненадлежащим, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков.

В соответствии со ст. 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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.

 На основании вышеизложенного, и в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую возврата уплаченной за товар денежной суммы в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей. Срок для исполнения определён ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» и составляет 10 дней со дня предъявления требования.

В случае если мои законные требования не будут выполнены добровольно и в срок, я буду вынуждена в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» обратиться в суд для защиты моих нарушенных прав. В исковом заявлении кроме требования расторгнуть договор купли-продажи я буду требовать взыскать с вас неустойку за неисполнение моих требований в добровольном порядке, штраф в размере 50% цены иска, и возмещение морального вреда.

Так же если в установленный законом срок мое требование не будет выполнено, то в соответствии со ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» Вы должны в добровольном порядке выплатить мне неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки выполнения требования.

**ПРИЛОЖЕНИЕ:**

1. Копия кассового чека;

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись Ф.И.О.