

Продавцу (наименование организации, для индивидуального предпринимателя - ФИО):

От потребителя (ФИО)

Адрес: _____

Почтовый адрес: _____

Контактный телефон: _____

Заявление на обмен (возврат) товара надлежащего качества

Мною, _____ (далее – потребитель)
« ____ » _____ 20__ года в магазине _____,
расположенном по адресу: _____,
был приобретен товар _____ по цене _____ руб.
(наименование товара)

Обстоятельства, послужившие основанием для обмена (возврата) товара

Приобретенный товар не подошел мне _____.

(по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации)

С момента покупки товара не прошло более четырнадцати дней (не считая дня его покупки). Указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, также он не входит в Перечень товаров, не подлежащих обмену.*

Нормативное правовое обоснование требования

В соответствии со статьей 25 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) потребитель вправе обменять или вернуть продавцу (при отсутствии необходимого для обмена товара) непродовольственный товар надлежащего качества, при условии, если:

*Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 и включает в себя следующие виды товаров:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты).

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные **бельевые**, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

1) указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации;

2) с момента покупки товара не прошло более четырнадцати дней (не считая дня покупки);

3) указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;

4) указанный товар не включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55*

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьей 25 Закона о защите прав потребителей

ПРОШУ:

(требование)

Сроки удовлетворения требований

Обмен товара – в день обращения с указанным требованием.

Возврат уплаченной за товар денежной суммы – в течение 3 дней со дня возврата товара.

В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке в установленный срок буду вынужден(-а) обратиться за защитой своих нарушенных прав в суд с дополнительными требованиями, предусмотренными Законом о защите прав потребителей: о компенсации морального вреда (статья 15), о взыскании штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (пункт 6 статьи 13).

Порядок направления заявления

Один экземпляр заявления вручается продавцу (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Заявление может быть направлено в адрес продавца заказным письмом с уведомлением о вручении.

Приложения (в копиях):

(дата, номер договора (кассового чека, иного документа удостоверяющего факт покупки товара)

(иные документы)

С уважением, потребитель

Отметка о вручении

(дата составления заявления)

(должность, Ф. И. О. лица,

уполномоченного на принятие заявлений
от потребителей)

(подпись)

(дата принятия и подпись)

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю расположено по адресу: 660049, г. Красноярск, ул. Каратанова, д. 21. Телефон горячей линии: 8 (391) 226-89-50.

Претензия разработана отделом защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю.
