

Кому: [ООО «...» / ИП ... — продавец или исполнитель]

ИНН / ОГРН: [если известны — есть в чеке или договоре]

Адрес: [юридический адрес или адрес магазина]

От: [ФИО полностью]

Адрес: [ваш адрес для ответа]

Телефон: [номер], e-mail: [почта]

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате уплаченных денежных средств

[Дата] я приобрёл(а) у вас [товар: наименование, модель, артикул / заказал(а) услугу или работу: что именно] по цене [сумма] руб. Оплату подтверждает [кассовый чек № ... / договор № ... от ... / выписка банка].

[Когда] обнаружен недостаток: [опишите конкретно — что не работает, в чём брак, что сделано не так]. О недостатке меня не предупреждали.

Потребитель, которому продан товар с недостатком, вправе отказаться от договора купли-продажи и потребовать вернуть уплаченную сумму (п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). [Для работы или услуги вместо этого: право отказаться от договора и потребовать возврата денег предусмотрено п. 1 ст. 29 Закона — при существенном недостатке или если недостаток не устранён в установленный срок.]

На основании изложенного **ТРЕБУЮ:**

1. Вернуть уплаченные мной [сумма] руб. в течение 10 дней со дня получения претензии (ст. 22 Закона — для товара; п. 1 ст. 31 — для работы или услуги).
2. Перечислить деньги по реквизитам: [получатель, банк, БИК, номер счёта] [или: вернуть наличными / на карту, с которой была оплата].

[Для товара:] Товар готов передать вам. Если вы будете проводить проверку качества, прошу заранее сообщить дату и место — я хочу присутствовать (п. 5 ст. 18 Закона).

Если требование не будет выполнено в срок, я обращусь в суд. Помимо возврата денег буду требовать неустойку за просрочку (ст. 23 или п. 3 ст. 31 Закона), компенсацию морального вреда (ст. 15) и штраф в размере 50% от присуждённой суммы (п. 6 ст. 13 Закона).

Приложения:

1. Копия кассового чека / договора / выписки об оплате.
2. [Фото или видео недостатка, акт, заключение — если есть.]

«___» _____ 20__ г. Подпись _____ / [ФИО полностью] /

Перед печатью удалите этот блок и все подсказки в квадратных скобках.

Как вручить: лично под подпись на вашем экземпляре (дата, ФИО и должность принявшего) или заказным письмом с описью вложения. 10 дней считаются со дня, когда продавец получил претензию.

Оригиналы чеков и договоров оставьте у себя, прикладывайте копии.

Для технически сложных товаров (смартфоны, ноутбуки, бытовая техника и т. п.) после 15 дней с покупки вернуть деньги можно только при существенном недостатке, нарушении сроков ремонта или если товар в сумме больше 30 дней за год был в ремонте.

Образец не заменяет консультацию: в сложной ситуации позвоните юристу — +7 995 075-36-00.