|  |  |
| --- | --- |
|  | ТОО «\_\_\_\_\_»  **БИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Место нахождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Электронный адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  |  |
|  | **От покупателя**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **ИИН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Место жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Электронный адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**потребителя о замене некачественного товара**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года я приобрел у в принадлежащем Вашей организации магазине «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», расположенном по адресу: город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Торговый центр «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» товар\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Товар) за сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тенге, которую уплатил при получении Товара, что подтверждается фискальным чеком и гарантийным талоном.

В купленном товаре в течение гарантийного срока обнаружены следующие недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Наличие указанных недостатков подтверждается заключением специалиста сервисного центра «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.

В соответствии с подпунктом 4) пункта 1 статьи 15 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать замены на товар аналогичной марки (модели, артикула).

Согласно пункту 6 статьи 30 указанного Закона за просрочку выполнения требований потребителя об обмене, возврате товаров надлежащего качества, а также требований потребителя в случае продажи товара ненадлежащего качества продавец (изготовитель), допустивший неисполнение требования потребителя, выплачивает потребителю неустойку (штраф, пеню) в размере не менее одного процента от стоимости товара за каждый день просрочки со дня предъявления претензии до дня удовлетворения требований, если иное не установлено договором, законами Республики Казахстан.

В случае невыполнения Вами моих требований, с Вас подлежит взысканию неустойка в размере 1 % от стоимости товара за каждый день просрочки.

В соответствии с пунктом 1 статьи 42-2 указанного Закона потребитель, права и законные интересы которого нарушены, вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю), в государственные органы, осуществляющие функции в сфере защиты прав потребителей, или к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора, а также в суд для защиты его нарушенных прав и законных интересов в порядке, установленном настоящим Законом.

Согласно статье 21 указанного Закона компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) его прав и законных интересов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о защите прав потребителей, может осуществляться судом или субъектами досудебного урегулирования потребительских споров, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения убытков (ущерба), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Размер компенсации морального вреда, причиненного потребителю, определяется сторонами потребительского спора в зависимости от характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потребителя.

Размер причиненного морального вреда я оцениваю в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тенге.

На основании вышеизложенного

прошу:

1. Заменить мне товар - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ненадлежащего качества на товар надлежащего качества аналогичной марки.
2. В случае просрочки выполнения требования о замене товара – выплатить мне неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки.
3. Выплатить мне компенсацию за причиненный моральный вред в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тенге.

Приложения:

1. Копия фискального чека.
2. Копия гарантийного талона.
3. Заключение сервисного центра о ненадлежащем качестве товара.

**Потребитель Ф. И. О.**

**«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года**