Руководителю " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"

(юр. адрес продавца) \_\_\_\_\_\_\_

ФИО покупателя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( адрес,телефон) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_г. я приобрела в Вашем отделе, расположенном в ТРЦ «\_\_\_\_\_\_\_\_», комплект ювелирных изделий: колье из золота с драгоценными камнями - № \_\_\_\_\_\_\_\_ (Аи 585); браслет из золота с драгоценными камнями - № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Аи 585), общей стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается кассовым чеком от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_г.

Согласно ст. 4 Закона «О защите прав потребителей», продавец обязан передать потребителю товар качественный, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Однако, приобретенное мною колье не соответствует вышеприведенным положениям закона. Примерив колье и походив с ним в течении 10 минут дома, я обнаружила, что драгоценные камни, украшающие колье, перевернулись лицевой стороной к одежде. Я поправляла их несколько раз, но результат был один и тот же - камни не держались на лицевой стороне, а переворачивались тыльной стороной (т.е. их просто не было видно, когда я надевала колье и начинала двигаться).

Таким образом, приобретенное колье из золота с драгоценными камнями не выполняет свою основную функцию – украшения, а потому не соответствует целям, для которых подобное ювелирное изделие обычно используется.

Согласно п. 1 ст. 18 Закона, если потребителю продан товар ненадлежащего качества, он вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения всех убытков.

Кроме того, согласно ст. 10 Закона, продавец должен предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товаре, обеспечивающую возможность правильного выбора. Содержание информации об изделиях из драгоценных металлов регламентировано Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи (далее по тексту — Правила), утв. ПП РФ № 2463.

В соответствии с п. 48 данных Правил — ювелирные изделия должны иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя (или импортера и страны происхождения (производства) изделия), артикула и (или) модели, общего веса изделия, наименования драгоценного металла и его пробы, наименования, веса, формы огранки и качественно-цветовых характеристик вставок драгоценных камней, наименования вставок, не относящихся к драгоценным камням, а также цены изделия. Данной информации на ярлыках нет. Цены изделий на ярлыках не совпадают с ценами изделий в кассовом чеке.

Кроме информации, предоставляемой на ярлыке изделия, потребителю должна быть предоставлена информация:

-об основных потребительских свойствах товара;

-о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования;

-извлечения из стандартов о порядке клеймения изделий и сертификации ограненных природных драгоценных камней.

Указанная информация размещается на листе-вкладыше, прилагаемом к каждой единице товара (п. 5.3 ГОСТ Р 51121-97 «Товары непродовольственные. Информация для потребителя»). Однако в нарушение указанных норм мне не предоставлена данная информация.

В соответствии с п. 49 Правил при передаче приобретенного товара потребителю продавец проверяет соответствие ювелирного изделия данным, указанным на ярлыке, а для ограненных драгоценных камней - соответствие сертификату на каждый ограненный драгоценный камень. Чего сделано продавцом не было.

На основании п. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», если при заключении договора купли-продажи не предоставлена полная надлежащая и достоверная информация о товаре, предусмотренная вышеуказанными нормами, потребитель имеет право в разумны срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения иных убытков. А в силу п. 4 ст. 12 Закона потребитель имеет право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках проданного ему товара.

Согласно ст. 22 Закона, требование потребителя следует удовлетворить в течение 10 дней (с даты обращения), а за просрочку удовлетворения данного требования продавец обязан выплатить потребителю неустойку (1% от стоимости товара за один день просрочки). В силу вышеуказанного закона, выплата неустойки должна быть осуществлена продавцом в добровольном порядке (ст. 13).

Сообщаю, что в случае неудовлетворения требования, у меня есть право провести независимую экспертизу качества товара и соответствия его той информации, которая была доведена до сведения потребителя, что повлечет для Вас дополнительные расходы. В случае передачи спора на рассмотрение суда и удовлетворения судом исковых требований потребителя, на Вас будут возложены судебные издержки, а также может быть возложена обязанность компенсировать моральный вред, причиненный мне.

Кроме того, в соответствии п. 6 ст. 13 Закона, если суд удовлетворит мои требования, то с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, судом может быть взыскан штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г., я обратилась в Ваш отдел к продавцу, с просьбой забрать некачественный товар и вернуть мне его стоимость, но получила отказ.

Таким образом, продав некачественный товар, не предоставив достоверной информации, необоснованно отказав в удовлетворении законного требования, Вы нарушили мои права потребителя. На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст. 4, 10, 12, 13, 18, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», учитывая, что ювелирные изделия: колье, браслет и серьги были мной куплены, как комплект,

Требую:

1. Незамедлительно расторгнуть со мной договор купли-продажи ювелирных изделий ненадлежащего качества и вернуть мне их стоимость в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Предлагаю Вам разрешить возникший спор в досудебном порядке, поскольку в случае неудовлетворения законных требований я буду вынуждена обращаться за защитой нарушенных прав потребителя в суд, где буду просить возмещения материальных убытков, морального вреда и взыскания неустойки за просрочку удовлетворения моего законного требования. В случае удовлетворения заявленных исковых требований с Вас будут взысканы все судебные издержки (госпошлина, расходы на проведение экспертизы, расходы на оплату услуг представителя и др.), а также штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя (50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя).

Приложение: Копии кассового чека.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_