

ООО «Техномир», г. Москва, ул. Профсоюзная, д.  
12

От: Иванова Ивана Ивановича  
г. Москва, ул. Примерная, д. 1, кв. 2  
тел. +7 900 000-00-00

## **Претензия**

15.06.2026 я приобрёл(а) в магазине ООО «Техномир» смартфон стоимостью 34 990 рублей (кассовый чек № 4412 от 15.06.2026). В процессе эксплуатации товар оказался с недостатком, в связи с чем обращаюсь с настоящей претензией.

### **Обстоятельства:**

1. 15.06.2026 приобретён смартфон стоимостью 34 990 рублей, что подтверждается кассовым чеком № 4412 от 15.06.2026.
2. На шестой день использования (около 21.06.2026) телефон перестал включаться; попытки зарядки и перезагрузки результата не дали.
3. 22.06.2026 товар был передан представителю магазина с требованием о возврате денежных средств.
4. Продавец устно отказал в удовлетворении требования, сославшись на механическое повреждение, при этом корпус телефона не имеет сколов и следов падения.
5. Письменный отказ или иной документ по итогам обращения продавцом не выдан, заявление на возврат к рассмотрению принято не было.
6. Чек и упаковка (коробка) от товара сохранены.

В соответствии с положениями законодательства о защите прав потребителей покупатель при обнаружении в товаре недостатков вправе требовать возврата уплаченной за товар суммы (ст. 18 ЗоЗПП).

Законодательством установлены сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара, а также сроки удовлетворения отдельных требований потребителя (ст. 19 ЗоЗПП, ст. 22 ЗоЗПП).

Письменная претензия продавцу является стандартным первым шагом досудебного урегулирования и фиксирует дату и суть обращения.

### **С учётом изложенного прошу:**

1. Прошу вернуть уплаченную за товар денежную сумму в размере 34 990 (тридцать четыре тысячи девятьсот девяносто) рублей в связи с наличием недостатка в товаре.
2. Прошу дать письменный ответ на данную претензию с указанием принятого решения.

Прошу рассмотреть претензию и направить письменный ответ в разумный срок.

К претензии прилагаю копии подтверждающих документов. Готов(а) предоставить товар для проведения проверки качества при необходимости.

**Приложения:**

1. Копия кассового чека № 4412 от 15.06.2026
2. Фотографии товара
3. Копия переписки с продавцом

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

---

Документ является проектом для самостоятельной проверки и не заменяет индивидуальную юридическую консультацию.