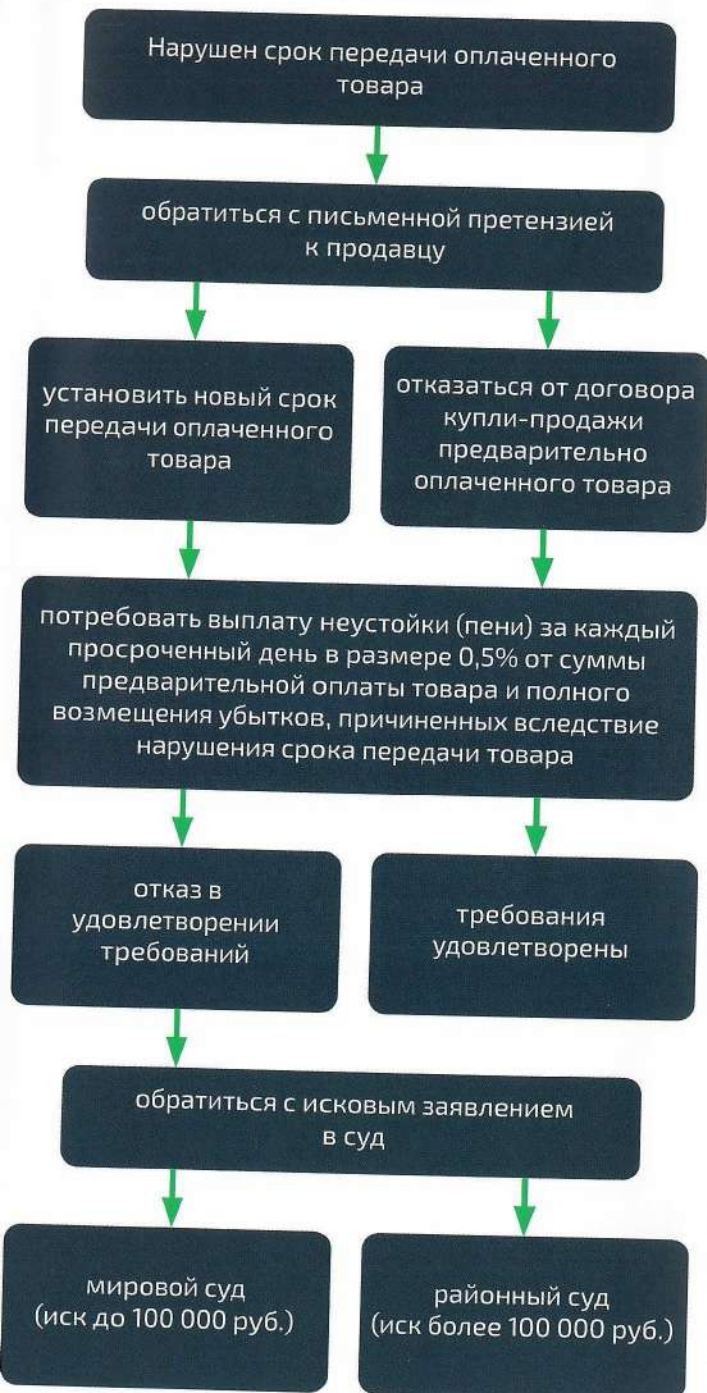


# Алгоритм действий потребителя



Руководителю ООО (ИП) \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_  
адрес: \_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_

## Претензия

«\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ года я приобрел в Вашем магазине товар \_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_ рублей. Факт покупки подтверждается Договором № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. и кассовым (товарным) чеком.

Оплатив товар, я свои обязательства перед Вами выполнил полностью.

Срок исполнения договора составил \_\_\_\_ рабочих дней, то есть в срок до \_\_\_\_ 20\_\_ года Вы должны были доставить мне товар. Однако указанные сроки Вами нарушены.

Согласно ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1, в случае если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Таким образом, считаю, что с Вас подлежит взысканию неустойка в размере \_\_\_\_ рублей.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- расторгаю договор купли-продажи и требую вернуть деньги;
- прошу передать оплаченный мной товар в срок до \_\_\_\_ 20\_\_ года;
- прошу выплатить неустойку в размере \_\_\_\_ рублей;

Если в удовлетворении заявленного мною требования будет отказано, я обращусь в суд за защитой своих нарушенных прав, где также будут заявлены предусмотренные законом требования по уплате пени, взыскании убытков, компенсации морального вреда, уплате штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

К претензии прилагаю: (копии \_\_\_\_\_)  
«\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЮ ПРИНЯЛ: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность) (подпись) (печать организации)



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И УСЛУГ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ НАРУШЕНИИ СРОКА ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ОПЛАЧЕННОГО ТОВАРА

# ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Уфа, 2022

Если продавец нарушил сроки передачи предварительно оплаченного товара, потребитель вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

**Право выбора одного из указанных требований законодательно закреплено за потребителем.**

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара.

### Важно знать!



Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

В случае переноса срока передачи предварительно оплаченного товара следует заключить дополнительное соглашение с продавцом о новом сроке передачи товара.

**За нарушение срока передачи товара уплачивается неустойка (пеня).**

За нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара продавец уплачивает потребителю неустойку (пеню) 0,5 % от суммы

предварительной оплаты товара за каждый просроченный день. Неустойка (пеня) взыскивается со дня, когда по договору передача товара потребителю должна была быть осуществлена до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.



### Формула расчета неустойки (пени)

$$\Sigma = \text{стоимость товара} \times \text{количество дней просрочки} \times 0,005 (0,5\%)$$

**Сумма неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.**

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена необходимая и актуальная информация для потребителей.

[trade.bashkortostan.ru](http://trade.bashkortostan.ru) ▶



### Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

ТРЕБОВАНИЯ	СРОКИ	ПОЛОЖЕНИЕ ЗАКОНА
Передача товара в новый срок	В установленный потребителем новый срок	Статья 23.1 (пункт 2) закона о защите прав потребителей
Возврат денежных средств	10 дней со дня предъявления требования	Статья 23.1 (пункт 4) закона о защите прав потребителей
Возмещение убытков	10 дней со дня предъявления требования	Статья 23.1 (пункт 4) закона о защите прав потребителей



### Внимание!

Требования, указанные выше, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу: 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703 с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов

**телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78**