

## ОБРАЗЕЦ БЛАНКА ПРЕТЕНЗИИ

\_\_\_\_\_  
(наименование предприятия, организации либо  
Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
(адрес предприятия, организации, индивидуального  
предприятия)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. потребителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес места жительства или работы, учебы)

\_\_\_\_\_  
( контактный номер телефона.)

### ПРЕТЕНЗИЯ

Изложение сути претензии (когда, где и что было приобретено / когда, где и какие работы выполнены, услуги оказаны; по какой цене; чем вы это можете подтвердить; недостатки товара / работы, услуги; сведения о соблюдении сроков, установленных договором, к кому обращались с заявлением, претензией, результаты рассмотрения и др.) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

На основании изложенного прошу удовлетворить следующие требования: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

в следующие сроки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

#### **Примечание.**

*Оставьте себе копию претензии, возможно, она понадобится Вам в дальнейшем при обращении за помощью в исполком или для суда.*

*Претензию можно подать несколькими способами:*

- 1) Направить по почте письмом с уведомлением (в таком случае Вам вернется заполненная Вами при отправлении квитанция, в которой будет указано, когда адресат получил Вашу претензию)*
- 2) Вручить непосредственно руководителю или уполномоченному на прием заявлений работнику организации, индивидуальному предпринимателю. В этом случае попросите, чтобы на Вашей копии сделали отметку о дате принятия претензии, регистрации с присвоением входящего номера, данных о лице, принявшем претензию*
- 3) Изложить в книге замечаний и предложений.*

*Если Вы не знаете наименования, места нахождения продавца (исполнителя) или претензия, направленная с уведомлением, вернулась с пометкой «адресат выбыл», «не проживает», «нет такой организации», изучите раздел «Защита прав потребителей→Справочная информация→ Как получить информацию о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе» на сайте Министерства торговли [mintorg.gov.by](http://mintorg.gov.by).*

## **ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ ПО НЕКАЧЕСТВЕННОМУ ТОВАРУ**

Индивидуальному предпринимателю  
Петрову П.П.  
Логойский тракт, 199-991,  
220113, г. Минск

Иванова Ивана Ивановича  
прож. по адресу:  
220070, г. Минск, ул. Любая, 58  
тел. д. 200-00-00, сот. 8-029-600-00-00

### **П Р Е Т Е Н З И Я**

Я 13.05.2012 по договору купли-продажи приобрел у Вас мобильный телефон iPhone 5 стоимостью эквивалентной 200 долларам США по курсу Национального банка Республики Беларусь. На данный товар установлен гарантийный срок 12 месяцев со дня продажи.

05.12.2012 в указанном товаре проявился недостаток, который я считаю следствием заводского брака (экран произвольно мигает всеми цветами радуги и воспроизводит Имперский марш, пользоваться телефоном невозможно).

В соответствии со ст. 20 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;
3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
4. возмещения расходов по устранению недостатков товара;
5. расторжения договора розничной купли-продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

На основании указанной статьи прошу принять у меня товар ненадлежащего качества и безвозмездно устранить недостатки. Статьей 22 Закона установлено, что недостатки должны быть устранены в четырнадцатидневный срок.

Также п. 9 ст. 20 Закона предусматривает, что при возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Если Вы не согласны с моим мнением о том, что недостатки товара имеют производственный характер, я согласен на проведение экспертизы в порядке, установленном Положением о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг) (утверждено

постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 января 2009 г. № 26).

Прошу учесть, что в соответствии с п. 9 ст. 20 Закона о месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

06.12.2012

/подпись/

И.И.Иванов

**ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ ПО НЕКАЧЕСТВЕННЫМ РАБОТАМ,  
УСЛУГАМ**

ИП Кузовкину Алексею Дмитриевичу  
ул. Ясная, д. 8, кв. 15  
223118, д. Кукуево  
г.м. 8044 322 22 33

Ивановой Марьи Ивановны,  
прож. по адресу:  
ул. Бирюлева, д. 18, корп. 1, кв. 20  
220001, г.Минск  
т. моб. 8029 333 33 33

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Я заключила с Вами договор от 07.04.2012 № 1029 на изготовление и монтаж стеклопакета по адресу: ул. Бирюлева, д. 18, корп. 1, кв. 20.

Работы по установке изготовленного стеклопакета были завершены 15.04.2012. Однако 16.04.2012 из-за некачественного монтажа стеклопакет перекосялся, стекло в углу оконного стеклопакета треснуло, откололась штукатурка с откоса.

Пунктом 4.1 договора от 07.04.2012 № 1029 установлено, что гарантийный срок обслуживания изделий из ПВХ составляет 3 года.

В соответствии со ст. 31 Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей" (далее – Закон) при обнаружении отступлений от условий договора, ухудшивших результат работы, или иных недостатков выполненной работы потребитель вправе потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
2. соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);
3. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
4. расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы;
5. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, а также соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы.

Основываясь на ст. 31 Закона, прошу безвозмездно устранить недостатки выполненных работ. Обращаю Ваше внимание, что в соответствии со ст. 32 Закона недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены исполнителем в течение четырнадцати дней, если более длительный срок не оговорен соглашением сторон. За нарушение указанных сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель

уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги).

Кроме того, в статье 31 Закона оговорено, что при возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или их причин исполнитель должен провести экспертизу результата выполненной работы (оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги) за свой счет в порядке, определенном Положением о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг) (утверждено постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 января 2009 г. № 26).

При несогласии с моим мнением о причинах возникновения недостатков и принятии решения о проведении экспертизы прошу учесть, что о месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

17.04.2012

/подпись/

М.И.Иванова