**прошу заменить** **неисправный холодильник на холодильник "Стинол" с перерасчетом** **цены.**

 **Прошу рассмотреть мою претензию в течение 7 дней. В случае игнорирования моих** **требований я буду вынуждена обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо** **вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашего магазина.**



  ***График работы ЦСЗИ***

с 10.00 до 18.00

перерыв с 14.00 до 15.00

выходной: суббота

(в летнее время: суббота, воскресенье)

***Контактная информация***

ЦСЗИ расположен в читальном зале

 Центральной районной библиотеки

МУ «ЦБС Красноармейского МР»

по адресу: с. Миасское, ул. Пионера, д. 43,

**e-mail: libr45@mail.ru**

***Руководитель ЦСЗИ***

Щелканова Светлана Владимировна

телефон: 8(35150) 2-11-34

***Сотрудник ЦСЗИ***

Соловьева Елена Федоровна



 ***МУ «ЦБС Красноармейского МР»***

***Центральная районная библиотека***

**Центр социально значимой**

**информации**

****

с. Миасское

 2013 г.

 **Защитить свои права вы можете:**

* **Самостоятельно** **- можно устно разъяснить свои законные требования, предъявить письменную претензию.**
* **Адвокат (юрист) - разъяснит права, даст совет, поможет составить документы, может Вас защищать в суде.**
* **Общество потребителей - можно получить консультацию юриста, защиту в суде, независимую экспертизу.**
* **Отдел защиты прав потребителей в местной администрации** **- можно получить совет, помогут составить исковое заявление в суд и пр.**
* **Госторгинспекция** **- если Вас обманули в магазине или плохо накормили в столовой, то проверят Вашу жалобу и заставят возместить ущерб.**
* **Федеральная служба по надзору** **в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека - организует прием граждан, обеспечивает рассмотрение их обращений, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы.**
* **Суд** - **в суд можно обращаться: - по месту жительства; - по месту нахождения ответчика; - по месту заключения или месту исполнения договора - можете добиться полного возмещения убытков, морального вреда.**

**Как правильно написать претензию**

**В претензии потребителю необходимо**

**указать:**

**1) кому направлять претензию (например: Директору**

**магазина (указать магазин);**

**2) от кого претензия: ФИО, адрес, телефон;**

**3) в тексте изложить существо дела, проблему и свои** **требования (для обоснования претензии желательно**

**ссылаться на соответствующие статьи закона);**

**4) четко сформулировать свои требования;**

**5) в конце указать свои намерения в случае, если требования**

**не будут удовлетворены в добровольном порядке;**

**6) поставить дату и подпись;**

**7) указать документы, которые прилагаются к претензии.**

**К претензии необходимо приложить копии:**

**• копию товарного чека**

**• копию гарантийного талона**

**• копии актов, справок и др. документов, имеющихся в связи с претензией**

**Претензия (заявление) должна быть написана в двух экземплярах, один из которых передается в магазин, а на втором работники магазина должны поставить свою подпись. И этот экземпляр остается у покупателя, как подтверждение, что претензия получена магазином. Если продавец отказывается подписывать экземпляр претензии покупателя, необходимо отправить его по почте. Отказ выполнить требования потребителя должен быть изложен в виде резолюции на экземпляре того же покупателя.**

**Претензия с требованием к магазину о замене товара**

**(Образец)**

**Директору магазина № \_\_\_\_**

**от Ивановой И.И.**

**проживающей по адресу:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **ЗАЯВЛЕНИЕ**

 **5 сентября 1999 года в Вашем магазине я купила холодильник "Север", через 6 месяцев, во время гарантийного срока он сломался.**

 **Я обратилась в гарантийную мастерскую с просьбой устранить дефект. Из-за** **отсутствия необходимых деталей устранить дефект мастер не смог, нужные детали в** **ближайший месяц в мастерскую не поступят. Таким образом, этот недостаток не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, относится к существенным, и я имею право на замену холодильника на такой же товар другой марки.**

 **В соответствии с п.1 ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей"**