

## ПОРЯДОК ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИЙ ПРОДАВЦУ (ИСПОЛНИТЕЛЮ)

Для многих знакома ситуация, когда продавец не реагирует на устные требования покупателя о замене некачественного товара, о возврате денежных средств, либо исполнитель игнорирует требования заказчика по поводу некачественно выполненных работ. В таком случае потребителю необходимо составить письменное обращение - претензию, в которой указываются имеющиеся недостатки товара или работ и заявляются определенные требования. Это называется - досудебное урегулирование спора.

**Для чего нужно писать претензию?** Обращаться к продавцу или исполнителю с досудебной претензией очень важно. Соблюдение претензионного порядка позволяет разрешить спорные вопросы сторонам самостоятельно, без вмешательства органов надзора и судебных разбирательств. Кроме того, при невыполнении законных требований, дает право потребителю требовать в суде неустойку и штраф.

**Как написать претензию?** Претензия оформляется в произвольной форме, но в ней необходимо указать следующее:

1. **Кому она адресована:** например, ООО «Ромашка», индивидуальному предпринимателю Иванову И.И. Точное название юридического лица, фамилию индивидуального предпринимателя, название магазина можно посмотреть в чеке или договоре.

2. **От кого подается:** фамилия, имя, отчество, контактный телефон, почтовый (или электронный) адрес для ответа на претензию.

3. **Если товар:** дата покупки, наименование (артикул, номер), стоимость; сведения о гарантийном сроке.

**Если работа (услуга):** дата заключения договора и его номер; стоимость; описание; срок выполнения; информацию о сроке гарантии.

4. **Перечислить обнаруженные недостатки** товара, выполненной услуги (работы);

5. **Указать ОДНО требование** к продавцу (исполнителю).

**Очень важно!** Для обоснования Ваших претензионных требований сослаться на соответствующие статьи нормативно-правовых актов, показав Вашу потребительскую грамотность и серьезные намерения.

Так, например, если в товаре обнаружен недостаток, то руководствоваться необходимо статьей 18 Закона «О защите прав потребителей», согласно которой потребитель при обнаружении в товаре недостатков **по своему выбору вправе потребовать** замены, соразмерное уменьшение цены, безвозмездного устранения недостатков, а также отказаться от договора купли-продажи и требовать возврата денежных средств.

**Однако предупреждаем!** В претензии необходимо указывать одно из требований, предусмотренных законом. Не следует писать – прошу отремонтировать товар, а при невозможности заменить или вернуть деньги. Этим самым, Вы предоставляете право выбора продавцу.

Если требуете возместить убытки, к претензии нужно приложить копии документов, которые подтверждают их размер, а если требуете выплатить неустойку приложите необходимый расчет.

6. Можно включить в текст претензии предупреждение о последующем обращении в надзорные органы, либо в суд за защитой своих прав, в случае если продавец откажется добровольно удовлетворить требования потребителя.

7. Необходимо указать, копии каких документов прилагаются к претензии: кассовый чек, гарантийный талон, договор, акт гарантийной мастерской или сервисного центра, заключение независимой экспертизы и т.п.

**Внимание!** Никогда не прилагайте оригиналы документов, они могут понадобиться Вам при дальнейшей эксплуатации или в суде.

8. В конце претензии обязательно укажите фамилию, имя, отчество потребителя, подпись и дату обращения.

**Как правильно вручить претензию?** Претензию можно вручить лично, приехав в магазин (или офис исполнителя, изготовителя и др.). Один экземпляр претензии необходимо передать любому должностному лицу или непосредственно продавцу.

На экземпляре, который остается у потребителя, необходимо получить отметку о принятии претензии, которая обычно включает в себя: подпись лица, принявшего претензию, ее расшифровку (фамилия, имя, отчество, должность), дату принятия, печать или штамп (юридического лица или индивидуального предпринимателя). Наличие печати (штампа) на претензии не обязательно.

Претензию можно отправить обычной почтой, обязательно заказным письмом с уведомлением о вручении и с описью вложения. В описи указать, например, «претензия с требованием о возврате денежных средств».

Документы, полученные с почты (чек, опись вложения, уведомление о вручении), необходимо сохранить – они будут являться доказательством получения адресатом вашей претензии.

Несмотря на то, что предъявление досудебной претензии в большинстве случаев не является обязательным, рекомендуем потребителю использовать этот путь для того, чтобы документально зафиксировать необходимые факты и желание досудебного урегулирования спора.

Наличие надлежащим образом оформленной и врученной продавцу досудебной претензии может ускорить ход судебного разбирательства, а ее отсутствие в ряде случаев сделать невозможным взыскания неустойки и (или) штрафа в пользу потребителя.

*Информация подготовлена специалистами  
консультационного центра по защите прав  
потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и  
эпидемиологии в Иркутской области»*

**НАШИ КОНТАКТЫ:**

*г. Иркутск, ул. Трилессера 51, каб. 113*

*тел.: 8 (395-2) 22-23-88,*

*e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

*Instagram: zpp\_irkutsk*