

Претензия - это письменное изложение требований потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом своих обязательств по договору. Претензия составляется в свободной форме, однако рекомендуем следовать некоторым устоявшимся правилам и учитывать определенные нюансы.

### **Получатель и отправитель претензии**

В правом верхнем углу претензии необходимо указать следующее.

1. Кому направляется претензия - наименование продавца (исполнителя), адрес его места нахождения.

Реквизиты продавца (исполнителя) обязательно должны быть указаны в чеке или квитанции за товар (работу, услугу).

*Примечание. Адрес места нахождения юридического лица - продавца (исполнителя) можно узнать по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России.*

2. От кого направляется претензия - Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон.

## **Содержание претензии**

В тексте претензии последовательно отражается следующее.

1. Когда, где и за сколько приобретен товар (оформлен заказ на работу, услугу).  
Указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа на работу, услугу).

*Обратите внимание!*

*Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (п. 5 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).*

2. Когда и какой недостаток товара (работы, услуги) был обнаружен, как он проявляется либо какие обнаружены иные нарушения продавцом (исполнителем) своих обязательств по договору (например, нарушение сроков передачи товара или исполнения).

3. Нормы закона, на которых потребитель основывает свои требования. В зависимости от обстоятельств дела заявитель вправе основывать свои требования на гражданском законодательстве и законодательстве о защите прав потребителей.

4. Требования: например, возврат денежных средств, безвозмездное устранение недостатков и т.п. и срок их исполнения продавцом (исполнителем).

*Примечание. Общий срок исполнения требований потребителя - 10 дней (п. 1 ст. 31 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).*

5. Дата и личная подпись потребителя.

### **Направление претензии**

Направить претензию продавцу можно несколькими способами.

1. Личное вручение. Претензию готовят в двух экземплярах, отвозят продавцу и вручают либо руководителю, либо сотруднику, который фиксирует входящую корреспонденцию. На экземпляре претензии, остающемся у вас, проставляют дату приема, Ф.И.О. и личную подпись сотрудника продавца, принявшего претензию, а также по возможности печать юридического лица.

2. Почтовое отправление. Претензию направляют по адресу места нахождения продавца (исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении.

Копию претензии с отметкой о приемке или корешок почтового уведомления о вручении сохраняют как доказательство вручения претензии. Эти доказательства потребуются вам, если спор будет разрешаться в судебном порядке.

Действующее законодательство возлагает обязанность письменно отвечать на заявления граждан в фиксированные сроки только на государственные органы и органы местного самоуправления. В отношении коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей таких норм нет. Формально продавец не обязан давать мотивированный ответ на претензию. Однако это не означает, что отказ продавца

отвечать на претензию станет препятствием для восстановления ваших прав. Законодательство о защите прав потребителей предусматривает обязанность исполнения продавцом законных требований потребителя в строго определенные сроки с даты предъявления таких требований. Например, возврат денежных средств - в течение 10 дней, обмен товара - до одного месяца и т.д. (ст. ст. 18, 19, 21, 23.1 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Поэтому важно доказательство даты вручения требований потребителя продавцу в виде претензии. Именно с этой даты будут отсчитываться сроки исполнения ваших требований и штрафные санкции для продавца.

Уважаемые потребители, проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты ваших потребительских прав, вы можете по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: (38822)64384, в пятницу рабочий день до 16-45.