

Претензия - это письменное изложение требований потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом (изготовителем, исполнителем) своих обязательств по договору.

Претензия составляется в свободной форме, однако при этом рекомендуется следовать определенным правилам ее написания.

В адресной части претензии необходимо указать следующее:

1. Получателя претензии: наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если он известен);

Реквизиты продавца (изготовителя, исполнителя) могут быть, например, указаны в чеке или квитанции за товар (работу, услугу);

Адрес места нахождения юридического лица - продавца (изготовителя, исполнителя) можно узнать также по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России;

2. Отправителя претензии: Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты.

Содержание претензии: в тексте претензии последовательно отражается следующее:

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

Составляя претензию, следует обратить внимание на то, что 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 «О защите прав потребителей»).

2. Указать, когда и какой недостаток товара (работы, услуги) был обнаружен и как он проявляется, либо какие иные нарушения своих обязательств по договору допустил продавец (изготовитель, исполнитель) - например, нарушение сроков передачи товара, выполнения работы или оказания услуги и др.

3. Положения 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 (п. 1 ст. 1 Закона N 2300-1 О защите прав потребителей).

4. Заявляемые требования (например, о возврате денежных средств, безвозмездном устранении недостатков, направлении письменного ответа на претензию).

5. Перечень документов, на которых потребитель основывает свои требования (например, кассовый или товарный чек, договор, акт приемки-передачи). Копии указанных документов целесообразно приложить к претензии.

6. Дата и личная подпись потребителя.

Направление претензии и сроки ответа на нее:

Направить претензию продавцу (изготовителю, исполнителю) можно следующими способами:

1. Личное вручение. Целесообразно изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и (при наличии) печать продавца (изготовителя, исполнителя).

2. Почтовое отправление. Рекомендуем направить претензию по адресу продавца (изготовителя, исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом.

По законодательству письменно отвечать на заявления граждан в фиксированные сроки обязаны только государственные органы и органы местного самоуправления. В отношении коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей такие требования отсутствуют. Формально продавец (изготовитель, исполнитель) не обязан давать мотивированный ответ на вашу претензию. Однако продавец (изготовитель, исполнитель) должен исполнить требования потребителя в определенные сроки, например, вернуть денежные средства - в течение 10 дней, обменять некачественный товар - в срок от семи дней до месяца в зависимости от ситуации. Поэтому подтверждение даты вручения претензии продавцу (изготовителю, исполнителю) важно для исчисления сроков исполнения ваших требований и взыскания штрафов с продавца (изготовителя, исполнителя).

Так, в случае обращения в суд и вынесения решения в пользу потребителя, с продавца (изготовителя, исполнителя) за неисполнение в добровольном порядке заявленных вами требований взыскивается штраф в размере 50% от присужденных вам сумм (п. 6 ст. 13, п. 1 ст. 21, ст. 22, п. 1 ст. 31 Закона N 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Кроме того, предварительное обращение с претензией к продавцу товаров (исполнителю работ, услуг) требуется, как правило, если вы намерены обратиться в Роспотребнадзор с целью проведения последним внеплановой проверки продавца (изготовителя, исполнителя) в соответствии с пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».