



Как быть, если в магазине Вам продали некачественный товар или оказали некачественную услугу, а продавец (исполнитель) отказывается выполнить Ваше требование?

Для урегулирования спора в досудебном порядке необходимо составить претензию. Правил для написания претензий в Законе о защите прав потребителей нет, однако, она претензию необходимо писать в двух экземплярах и обязательно следует указать:

- наименование продавца (исполнителя) (ИП, ООО и т.д.);
- данные заявителя (ФИО, номер телефона и адрес почтовый или электронный для направления ответа на претензию);
- информация о приобретенном товаре/оказанной услуге (дата приобретения, наименование, стоимость товара/услуги и т.д.);
- суть претензии к товару/услуге (когда был обнаружен недостаток и в чем он проявляется);
- требования (зависят от того какой товар был приобретен и в течении какого времени проявились недостатки ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»);
  
- перечень прилагаемых документов;
- дата и подпись заявителя.

### **Вручение претензии**

Претензию можно вручить лично, приехав в магазин или офис. На втором экземпляре претензии попросите поставить отметку о получении претензии, с указанием даты получения претензии, должности, ФИО принявшего, его подписи, печати или штампа организации или индивидуального предпринимателя – если таковая имеется.

Если нет возможности вручить претензию лично, то можно отправить ее письмом. Важно использовать для этого заказное отправление с уведомлением о вручении адресату.

### **В какой срок следует подавать претензию?**

Законным временем, в течение которого можно подать претензию по качеству товара, считается гарантийный срок или срок годности товара. Как правило, этот период установлен в документах, прилагаемых к товару или результату работ. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю. Более длительные сроки могут быть установлены договором.

В случаях, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Если в претензионном (досудебном) порядке в возврате денежных средств Вам было отказано, следующие Ваши действия, согласно ст. 11 ГК РФ - это обращение в суд за защитой своих прав и законных интересов.

На основании пункта 2 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» Вы можете обратиться в суд по месту: нахождения организации, своего жительства, заключения или исполнения договора. В соответствии с пунктом 3 данной статьи потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины, в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Кроме этого, в соответствии со статьей 15 Закона, потребитель вправе потребовать

компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В соответствии со ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай может быть привлечено судом к участию в деле или вступать в дело по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Проконсультироваться со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей можно по телефону: 8-(38822)-6-42-41 по будням.