

Претензия может быть составлена в произвольной форме, однако потребителю необходимо указать следующее:

I. Кому потребитель направляет претензию, например:

Директору магазина (указать магазин), генеральному директору (указать фирму) и т.д. Можно также указать фамилию, имя, отчество директора.

II. От кого направлена претензия:

Фамилия, имя, отчество, а также адрес и телефон покупателя.

III. Отдельной строкой нужно написать:

ПРЕТЕНЗИЯ или ЗАЯВЛЕНИЕ (если подается иск в суд).

IV. В тексте претензии должно быть изложено существо дела, например:

21 марта 2006 г. я заключил с Вами договор на строительство жилого дома.

Далее потребителю необходимо привести обстоятельства дела и существо претензий. Для обоснования претензий желательно ссылаться на соответствующие статьи законов,

например:

Согласно ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" я вправе расторгнуть договор на строительство жилого дома, поскольку были допущены существенные недостатки работы, проведенной исполнителем.

V. Необходимо четко сформулировать свои требования, например:

Прошу расторгнуть договор от 21 марта 2006 г. и вернуть мне уплаченные по договору 300000 руб.

VI. В конце претензии нужно указать, какие у потребителя намерения в случае, если его требования не будут удовлетворены в добровольном порядке, например:

В противном случае я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении помимо вышеизложенного я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия неустойку и компенсацию морального вреда.

VII. Дата и подпись.

VIII. Должно быть указано, какие документы вы прилагаете к претензии, например:

Приложения:

1. Копия договора на выполнение работы.

2. Копия акта.

3. Копия справки.

Претензия (заявление) должна быть написана в двух экземплярах: первый экземпляр передается исполнителю, на втором исполнитель должен поставить свою подпись. Этот экземпляр остается у потребителя как подтверждение того, что претензия получена исполнителем. Если же исполнитель отказывается подписывать экземпляр претензии (заявления) или не принимает его, то этот экземпляр можно отправить по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.

При отказе выполнить требования потребителя исполнитель обязан отказ оформить в виде резолюции на экземпляре претензии потребителя или на отдельном документе.